

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER RATING*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI *TIKTOK SHOP* DI KABUPATEN BULELENG

SKRIPSI



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA

2023

SKRIPSI

**SKRIPSI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

**Skripsi oleh Made Sarvadeva Bagas Kori ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal : 20 Oktober 2023**

Dewan Penguji,



**Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001**

(Ketua)



**Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001**

(Anggota)



**Made Arjanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017**

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

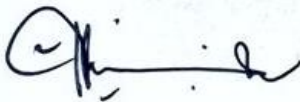
Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 20 Oktober 2023

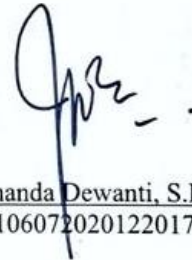
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 198610291993032001



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Rating, Online Customer Review, Dan Sistem Pembayaran Cash On Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Tiktok Shop Di Kabupaten Bulcleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Yang membuat pernyataan,



Made Sarvadeva Bagas Kori

NIM. 1917041024

MOTTO

“Yang Sudah Boleh Pulang”



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Online Customer Rating*, *Online Customer Review*, Dan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Tiktok Shop Di Kabupaten Buleleng”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di Fakultas Ekonomi Undiksha Singaraja. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Prof. Dr Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan arahan, petunjuk skripsi dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk skripsi dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk skripsi, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku dosen Penguji I yang telah memberikan masukan serta saran atas penelitian yang telah dilakukan sehingga penelitian ini menjadi lebih baik.

8. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen /Program Manajemen yang telah berbagi ilmu dan pengalamannya selama saya kuliah semoga semua yang peneliti pelajari di kampus dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.
9. Kepada sepasang orang yang luar biasa yaitu orang tua peneliti Bapak I Gede Budiana dan Ibu Nyoman Parmasi Windari, saudara perempuan Putu Shinta Desyana Kori, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kepada Putu Angelina Parassari Ningrum atas segala dukungan, perhatian dan motivasi dalam Menyusun skripsi ini hingga selesai.
11. Sahabat dari Go Grill x Lepong Crew, LLOH, Mahasiswa Bingung, dan Serigala Berbulu Domba yang sudah mendukung dan menemani dan memberi masukan dalam pengerjaan skripsi yang dibuat oleh penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dari saudara, sahabat, teman mabar, dan teman-teman yang telah menuntun, memberikan dukungan, masukan, saran dan hiburan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini masih perlu diperbaiki mengingat keterbatasan kemampuan peneliti. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berharga bagi kita semua, khususnya untuk mengembangkan dunia Pendidikan.

Singaraja,



Peneliti.

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
2.1 Deskripsi Teoritis.....	14
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	14
2.1.1.1 Dimensi Keputusan Pembelian.....	15
2.1.1.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	16
2.1.2 <i>Online Customer Rating</i>	17
2.1.2.1 Dimensi <i>Online Customer Rating</i>	18
2.1.2.2 Indikator <i>Online Customer Rating</i>	18
2.1.3 <i>Online Customer Review</i>	19

2.1.3.1	Dimensi <i>Online Customer Review</i>	20
2.1.3.2	Indikator <i>Online Customer Review</i>	20
2.1.4	Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i>	21
2.1.4.1	Dimensi Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i>	21
2.1.4.2	Indikator Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i>	22
2.2	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
2.3	Kerangka Berpikir.....	26
2.4	Hubungan Antar Variabel	27
2.4.1	Hubungan <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.4.2	Hubungan <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.4.3	Hubungan Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.4.4	Hubungan Variabel <i>Online Customer Rating, Online Customer Review, Dan Sistem Pembayaran Cash On Delivery</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.5	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN	33
3.1	Rancangan Penelitian	33
3.2	Subjek Dan Objek Penelitian	33
3.3	Sampel Penelitian.....	34
3.4	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1	Uji Kualitas data.....	36
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	37
3.5.3	Uji Hipotesis.....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Deskripsi Data.....	42
4.1.1	Gambaran Umum Responden Penelitian	42

4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Di <i>Tiktok Shop</i>	44
4.2	Pengujian Kualitas Data.....	45
4.2.1	Uji Validitas	45
4.2.2	Uji Reabilitas.....	46
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.1	Uji Normalitas.....	47
4.3.2	Uji Multikolinieritas.....	48
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.4	Uji Hipotesis.....	51
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.4.2	Uji Parsial (Uji t).....	52
4.4.3	Uji Simultan (Uji F).....	54
4.4.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.5.1	Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian <i>Tiktok Shop</i> Di Kabupaten Buleleng.....	56
4.5.2	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian <i>Tiktok Shop</i> Di Kabupaten Buleleng	59
4.5.3	Pengaruh Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> Terhadap Keputusan Pembelian <i>Tiktok Shop</i> Di Kabupaten Buleleng.....	61
4.5.4	Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> , <i>Online Customer Review</i> , Dan Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian <i>Tiktok Shop</i> Di Kabupaten Buleleng.....	62
4.6	Implikasi.....	64
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP		68
5.1	Rangkuman	68
5.2	Simpulan	69

5.3 Saran.....	70
DAFTAR RUJUKAN.....	72
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Survey Pengguna <i>Social Commerce</i>	3
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Skor Kategori Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Ringkasan Pendistribusian Kuesioner.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Di Tiktok Shop.....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Data	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Parsial	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan.....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Aktif <i>Tiktok</i>	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lapiran 01 Instrumen Penelitian	78
Lapiran 02 Hasil Observasi Kuesioner Awal.....	87
Lapiran 03 Tabulasi Data Responden	90
Lapiran 04 Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	95
Lapiran 05 Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	98
Lapiran 06 Hasil SPSS Uji Hipotesis.....	100

