

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN  
PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-MARKETPLACE*  
TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**



**Oleh  
Nevinda Tryaning Sagita  
NIM 2017041222**

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

**2024**

# SKRIPSI

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



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

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

Drs. Wayan Cipta, M.M.  
NIP.195912311986031019

Skripsi oleh Nevinda Tryaning Sagita ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 18 Oktober 2024

Dewan Penguji,



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



Drs. Wayan Cipta, M.M. (Anggota)  
NIP. 195912311986031019



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



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

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 18 Oktober 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

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

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



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 Review* dan Promo Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Marketplace Tokopedia*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan serta pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/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, 18 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Nevinda Tryaning Sagita  
NIM. 2017041222



## KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kerta wara nugraha dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan Bapak Drs. Wayan Cipta, M.M. serta penguji Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Ketut Suardiana (Ayah) dan Sukarsi (Ibu) serta kedua saudari Luh Ayu Sukma Rianjani dan Devanny Anggun Riantika untuk doa, dukungan, bimbingan, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kelancaran dan kesuksesan serta kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang juga diberikan tanpa henti dan tidak pernah tergantikan.

Terima kasih untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik tingkat jurusan Manajemen, serta mahasiswa di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha yang memberikan dukungan, bantuan, dan kerja sama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terima Kasih

## 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 Review* dan Promo Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Marketplace* Tokopedia”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

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.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Rahutama Atidira, M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku pembimbing I saya yang senantiasa dengan setulus hati, tanggung jawab dan selalu sabar dalam memberikan arahan, serta semangat membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati memberikan bimbingan, saran serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan, dan petunjuk selama proses perkuliahan.
10. Ayah dan Ibu tercinta, Ketut Suardiana dan Sukarsi, serta kakak tercinta, Luh Ayu Sukma Rianjani dan Devanny Anggun Riantika, hingga keluarga besar yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
11. Para sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi dan canda tawa di kala intensnya pembuatan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, Agustus 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PRAKATA</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	12
2.1 Keputusan Pembelian.....	12
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
2.1.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 <i>Online Customer Review</i> .....	15
2.2.1 Pengertian <i>Online Customer Review</i> .....	15
2.2.2 Indikator <i>Online Customer Review</i> .....	15
2.3 Promo Gratis Ongkos Kirim.....	16
2.3.1 Pengertian Promo Gratis Ongkos Kirim.....	16
2.3.2 Indikator Promo Gratis Ongkos Kirim.....	17
2.4 Kajian Peneliti yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antara Variabel.....	21
2.5.1 Hubungan <i>Online Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.5.2 Hubungan Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian.....	22

2.5.3	Hubungan Antara OCR ( <i>Online Customer Review</i> ) dan Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.6	Kerangka Berpikir .....	23
2.7	Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.2	Rancangan Penelitian .....	25
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	26
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.5.1	Variabel Penelitian.....	28
3.5.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	30
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data .....	34
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.7.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37
3.7.4	Pengujian Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Deskripsi Data .....	40
4.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	43
4.2.1	Uji Normalitas .....	43
4.2.2	Uji Multikolonieritas .....	44
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.3	Pengujian Hipotesis .....	46
4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
4.3.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
4.3.3	Uji t (Parsial).....	48
4.3.4	Uji F (Simultan).....	49
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	49

4.4.1.	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian	49
4.4.2.	Pengaruh Promo Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian .....	53
4.4.3.	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> dan Promo Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian .....	56
4.5	Implikasi dan Keterbatasan Penelitian .....	58
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		60
5.1.	Rangkuman.....	60
5.2.	Simpulan.....	62
5.3.	Saran .....	63
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....		65
<b>LAMPIRAN</b> .....		67



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan .....	18
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran .....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1 Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Deskripsi Data Berdasarkan Program Studi Mahasiswa .....	41
Tabel 4.3 Deskripsi Data Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Simultan.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial .....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Rata-Rata Jumlah Pengunjung Tokopedia dan Shopee (Kuartal III 2019-Kuartal II 2022) .....	2
Gambar 1.2 Data Pengunjung <i>E-marketplace</i> Bulan Januari-September 2023 .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Grafik Histogram P-Plot .....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Daftar Pernyataan Kuesioner .....	68
Lampiran 02. Ketentuan Skor Interval Kuesioner .....	71
Lampiran 03. Tabulasi Data Sampel Kecil .....	74
Lampiran 04. Deskripsi Data Responden.....	75
Lampiran 05. Data Penelitian.....	76
Lampiran 06. Hasil output SPSS.....	88

