

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE
CUSTOMER REVIEW DAN PROMO GRATIS
ONGKIR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PENGGUNA SHOPEE**

SKRIPSI



**Oleh :
Deya Romanisyah
190910186**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE
CUSTOMER REVIEW DAN PROMO GRATIS
ONGKIR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PENGGUNA SHOPEE**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu
syarat memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Deya Romanisyah
190910186**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Deya Romanisyah
NPM : 190910186
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Progam Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN PROMO GRATIS ONGKIR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA SHOPEE

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 24 Juli 2023



Deya Romanisyah
190910186

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE
CUSTOMER REVIEW DAN PROMO GRATIS
ONGKIR KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PENGGUNA SHOPEE**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Deya Romanisyah
190910186**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 24 Juli 2023



**David Humala Sitorus, S.E., M.M
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk memastikan bagaimana keputusan pembelian pengguna shopee dipengaruhi oleh kualitas produk, online customer review dan gratis ongkir kirim. Penelitian kuantitatif digunakan, dengan 100 responden. Teknik sampling non-probabilitas dikombinasikan dengan teknik sampling purposive. Kuesioner yang telah menjalani uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Menggunakan uji t dan uji F untuk analisis pengaruh. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas produk, online customer review, promo gratis ongkir semuanya secara signifikan memengaruhi pilihan pembelian pada saat yang bersamaan.

Kata Kunci : Kualitas Produk; Online Customer Review; Promo Gratis Ongkir; Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this research is to ascertain how the purchasing decisions of Shopee users are influenced by product quality, online customer reviews and free shipping. Quantitative research was used, with 100 respondents. The non-probability sampling technique is combined with the purposive sampling technique. Questionnaires that have undergone validity and reliability tests were used to collect data for this research. Using the t test and F test for influence analysis. The findings of this study indicate that factors such as product quality, online customer reviews, free shipping promos all significantly influence purchase choices at the same time.

Keywords: *Product Quality; Online Customer Reviews; Free Shipping Promotions; Buying decision*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah Swt. Yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran yang senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu atau pengajaran kepada saya pada saat proses mengajar.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya
8. Teruntuk rekan yang terlibat dalam penulisan ini selalu memberikan semangat dan masukan selama penyusunan tugas akhir terutama Sumi Sri Juwita Ningsih, Nurmilasari, Nur Asykin dan Nur Afifah Novita Dewi

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya Amin.

Batam, 24 Juli 2023



(Deya Romanisyah)



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUI	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Manfaat Teoritis	12
1.6.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Kualitas Produk.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	13
2.1.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	14
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.1.1.4 Tingkatan Produk	16
2.1.2 Online Customer Review	17
2.1.2.1 Pengertian Online Customer Review	18
2.1.2.2 Syarat Consumer Reviews Agar Efektif.....	18
2.1.2.3 Indikator Online Customer Review	20
2.1.3 Promo Gratis Ongkir	20
2.1.3.1 Pengertian Promo Gratis Ongkir	20
2.1.3.2 Tujuan Promosi	21
2.1.3.3 Alat-alat Promosi Penjualan	22
2.1.3.4 Indikator Promo Gratis Ongkir	22
2.1.4 Keputusan Pembelian	23
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	23

2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	23
2.1.4.3 Dimensi Keputusan Pembelian	26
2.1.4.4 Indikator Keputusan Pembelian	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.3.2 Hubungan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.3.3 Hubungan Promo Gratis Ongkir Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Sifat Penelitian	34
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	35
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	36
3.3.2 Periode Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.4.2.1 Teknik Pengambilan Sampel	39
3.5 Sumber Data	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	40
3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	40
3.7.1 Variabel Independen	40
3.7.2 Variabel Dependen.....	40
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Analisis Deskriptif	41
3.8.2 Uji Kualitas Data	42
3.8.2.1 Uji Validitas Data	42
3.8.2.2 Uji Reabilitas Data	43
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.8.3.1 Uji Normalitas	44
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas	45
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	45
3.8.4 Uji Pengaruh	45
3.8.4.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.8.4.2 Uji Koefesien Determinasi (R ²)	46
3.9 Uji Hipotesis	47
3.9.1 Uji t (Uji Parsial)	47
3.9.2 Uji F (Uji Simultan)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48

4.1.1 Profil Perusahaan	48
4.1.2 Logo Perusahaan	48
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	49
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Shopee	52
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	53
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	53
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Online Customer Review	55
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Promo Gratis Ongkir	56
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	57
4.4 Analisis Data	58
4.4.1 Hasil Uji Kualitas Data	58
4.4.1.1 Hasil Uji Validitas Data.....	58
4.4.1.2 Hasil Uji Reabilitas Data	59
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.4.2.1 Hasil Uji Normalitas	60
4.4.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.4.3 Hasil Uji Pengaruh	66
4.4.3.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.4.3.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	66
4.5 Pengujian Hipotesis.....	68
4.5.1 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	69
4.5.2 Hasil Uji F (Uji Simultan)	69
4.6 Pembahasan	70
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	71
4.6.2 Pengaruh Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian	71
4.6.3 Pengaruh Promo Gratis Ongkir Terhadap Keputusan Pembelian.....	72
4.6.4 Pengaruh Kualitas Produk, Online Customer Review dan Promo Gratis Ongkir Terhadap Keputusan Pembelian	72
4.7 Implikasi Penelitian.....	73
4.7.1 Implikasi Teoritis	73
4.7.2 Implikasi Praktis	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Situs Shopee per-Kuartal.....	2
Gambar 1.2 Penilaian Kualitas Produk	4
Gambar 1.3 Ulasan Customer Review	5
Gambar 1.4 Pemakaian Vocher Gratis Ongkir	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Logo Shopee	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot Regression Standardized	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Kualitas Produk dan Customer Review	6
Tabel 1.2 Ketentuan Gratis Ongkir	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Periode Penelitian	35
Tabel 3.2 Operasional Variabel	41
Tabel 4.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Profil Responden Menurut Usia	50
Tabel 4.3 Profil Responden Menurut Pendidikan	51
Tabel 4.4 Profil Responden Menurut Penghasilan.....	52
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Shopee	52
Tabel 4.6 Rentang Skala.....	53
Tabel 4.7 Hasil Pernyataan Indikator Kualitas Produk	54
Tabel 4.8 Hasil Pernyataan indikator Online Customer Review	55
Tabel 4.9 Hasil Pertanyaan Indikator Promo Gratis Ongkir	56
Tabel 4.10 Hasil Pertanyaan Indikator Keputusan Pembelian	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogrov	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikoloneritas.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Lemeshow	36
Rumus 3.2 Rentang Skala	42
Rumus 3.3 Uji Validitas	44
Rumus 3.4 Uji Reabilitas	44
Rumus 3.5 Uji Normalitas	45
Rumus 3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	47
Rumus 3.7 Uji Koefesien Determinasi.....	47