

SKRIPSI

**PENGARUH GRATIS ONGKOS KIRIM DAN *ONLINE*
CONSUMER REVIEWS TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KECANTIKAN PADA TOKOPEDIA
DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program
Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

LIA

NIM: 1910412220040



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH GRATIS ONGKOS KIRIM DAN *ONLINE CONSUMER REVIEWS* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KECANTIKAN PADA TOKOPEDIA OLEH KONSUMEN DI KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Lia
NIM : 1910412220040

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat

C. Tim Penguji :

a. Pembimbing

Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
NIP. 197401102000031001

[.....]

b. Penguji I

Dr. Fitriyadi, M.Si
NIP. 196701131994031001

[.....]

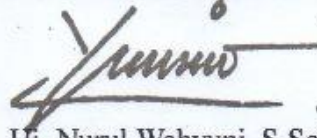
c. Penguji II

Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
NIP. 197306161999031003

[.....]

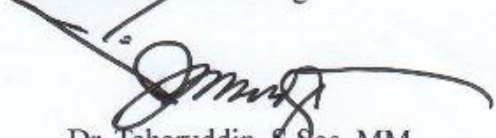
Banjarmasin, 22 Juli 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing



Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
NIP. 197401102000031001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3531/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara :

1. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
2. Dr. Fitriyadi, M.Si
3. Dr. Hairudinor, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Lia
NIM : 1910412220040
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Gratis Ongkos Kirim dan Online Consumer
Reviews Terhadap Keputusan Produk Kecantikan Pada
Tokopedia Oleh Konsumen di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 22 Juni 2023
J a m : 11.00 Wita
T e m p a t : Ruang Unit Penjamin Mutu

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Juni 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan:

1. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Pasal 8 Ayat 1 "Tubuh atau Elektronik, atau atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan surat bukti yang sah
2. Dokumen elektronik didaftarkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 22 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 3531/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 15 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Lia
NIM : 1910412220040
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Gratis Ongkos Kirim dan Online *Consumer Reviews* Terhadap Keputusan Produk Kecantikan Pada Tokopedia Oleh Konsumen di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Unit Penjamin Mutu
Waktu Ujian : 11.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 84,67 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

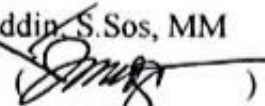


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 22 Juni 2023


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Lia

1. Ketua : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

2. Sekretaris : Dr. Fitriyadi, M.S.

3. Anggota : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM


Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

NIP.197511052001122001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Rasulullah SAW yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Gratis Ongkos Kirim dan *Online Consumer Reviews* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan pada Tokopedia oleh Konsumen Di Kota Banjarmasin”, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang berjasa secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaiannya, baik dalam memotivasi, membimbing, dan berpartisipasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof Dr. H. Budi Suryadi S.Sos., M.Si., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

5. Bapak Dr. Fitriyadi, M.Si selaku Dosen Penguji satu dan Bapak Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji dua.
6. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis serta semua staf Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Keluarga tercinta saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
8. Seluruh teman teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dengan kemampuan yang terbatas baik ilmu maupun pengalaman yang dimiliki, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Dan semoga proposal skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca.

Banjarmasin, 6 Februari 2023



Lia

PERSEMBAHAN

“Karya ini saya persembahkan kepada keluarga saya khususnya kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi yang selalu mendo’akan saya yang terbaik”

Terima kasih yang tulus dan penuh kasih dari lubuk hati yang terdalam kepada kedua orang tua saya tercinta.

“Jalanilah hidupmu karena hidup adalah your life”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 10 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METER TEMPEL', and '408BAAJX014111600'.

Lia

NIM. 1910412220040

ABSTRAK

Lia, 1910412220040, 2023. Pengaruh Gratis Ongkos Kirim dan *Online Consumer Reviews* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan pada Tokopedia oleh Konsumen Di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan: Taharuddin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gratis ongkos kirim, *online consumer reviews* serta pengaruh gratis ongkos kirim dan *online consumer reviews* terhadap keputusan pembelian produk kecantikan pada Tokopedia oleh konsumen di kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini merupakan konsumen Tokopedia di Banjarmasin dengan jumlah 100 responden, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan pengumpulan data melalui kuesioner secara *online*. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian membuktikan Gratis Ongkos Kirim berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan pada Tokopedia oleh konsumen di kota Banjarmasin dengan level rendah, *Online Consumer Reviews* berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk kecantikan pada Tokopedia oleh konsumen di kota Banjarmasin dengan level sedang, serta Gratis Ongkos Kirim dan *Online Consumer Reviews* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian produk kecantikan pada Tokopedia oleh konsumen di kota Banjarmasin dengan level sedang.

Kata kunci: *Gratis Ongkos Kirim, Online Consumer Reviews, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

Lia, 1910412220040, 2023. The Effect of Free Shipping and Online Consumer Reviews on Beauty Product Purchasing Decisions on Tokopedia by Consumers in Banjarmasin City, under the guidance: Taharuddin.

This study aims to determine the effect of free shipping, online consumer reviews and the influence of Free Shipping and Online Consumer Reviews on the Purchase Decision of beauty products on Tokopedia by consumers in the city of Banjarmasin.

This study used a quantitative approach. The sample in this study was Tokopedia consumers in Banjarmasin with a total of 100 respondents, using purposive sampling techniques and data collection through online questionnaires. Hypothesis testing uses multiple linear regression analysis to test hypotheses.

The results of the study prove that Free Shipping has a positive and significant effect on the Purchase Decision of Beauty Products on Tokopedia by consumers in the city of Banjarmasin with a low level, Online Consumer Reviews affects the decision to purchase beauty products on Tokopedia by consumers in the city of Banjarmasin with a moderate level, and Free Shipping and Online Consumer Reviews influence the Purchase Decision of beauty products on Tokopedia by consumers in the city of Banjarmasin with a moderate level.

Keywords: Free Shipping, Online Consumer Reviews, Purchase Decision

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT TUGAS	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 /Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Pemasaran	17
2.2 Gratis Ongkos Kirim	17
2.2.1 Pengertian Gratis Ongkos Kirim.....	17
2.2.2 Indikator Gratis Ongkos Kirim	20
2.3 <i>Online Consumer Reviews</i>	21
2.3.1 Pengertian <i>Online Consumer Reviews</i>	21
2.3.2 Indikator <i>Online Consumer Reviews</i>	24
2.4 Kepercayaan.....	25
2.5 Perilaku Konsumen	25
2.5.1 Definisi Perilaku Konsumen.....	25
2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	26
2.6 Keputusan Pembelian.....	28
2.6.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	28
2.6.2 Tahapan Keputusan Pembelian.....	29

2.6.3 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	31
2.6.4 Indikator Keputusan Pembelian	31
2.7 Penelitian Terdahulu	34
2.8 Hipotesis dan Model Penelitian	42
2.8.1 Hipotesis	42
2.8.2 Model Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Pendekatan Penelitian	50
3.2 Desain Penelitian	50
3.3 Lokasi Penelitian	51
3.4 Populasi dan Sampel	51
3.4.1 Populasi	51
3.4.2 Sampel	51
3.5 Definisi Variabel Operasional	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data	56
3.7 Teknik Analisa Data	56
3.7.1 Skala Pengukuran	56
3.7.2 Deskriptif Statistik	57
3.7.3 Uji Validitas dan Reabilitas	57
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	59
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda	60
3.7.6 Uji Hepotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	63
4.1 Karakteristik Responden	63
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	67
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	73
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	79
4.6 Hasil Uji Hepotesis	81
BAB V PEMBAHASAN HASIL	84
5.1 Pembahasan	84
5.2 Implikais Hasil Penelitian	87

5.3 Keterbatasan Penelitian	90
BAB VI PENUTUP	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENELITI	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	<i>Online Consumer Reviews</i>	13
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	57
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	57
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Kuesioner.....	62
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	64
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Berbelanja <i>Online</i> Menggunakan Voucher Gratis Ongkos Kirim	65
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berbelanja Produk Kecantikan Secara <i>Online</i> Dalam Satu Bulan	66
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Status Membership Pada Tokopedia.....	66
Tabel 4.7	Rekapitulasi jawaban responden variabel Gratis Ongkos Kirim (X1)	67
Tabel 4.8	Rekapitulasi jawaban responden <i>Online Consumer Reviews</i> (X2).....	69
Tabel 4.9	Rekapitulasi jawaban responden Keputusan Pembelian (Y) ...	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.11	Hasil Uji Reabilitas	75
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.13	Uji Regresi Linear Berganda.....	79
Tabel 4.14	Hasil Statistik Secara Parsial (Uji T)	81
Tabel 4.15	Hasil Statistik Secara Simultan (Uji F).....	82
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi R^2	83

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Rata-rata Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.2	Rata-rata Jumlah Pengunjung Situs Tokopedia per Bulan....	5
Gambar 1.3	Nilai Transaksi Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee 2014-2023.....	6
Gambar 2.1	Tahapan Keputusan Pembelian	29
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	76
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	77
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	77
Gambar 5.1	Model Akhir Penelitian	88

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner.....	99
Lampiran 2	Hasil Tabulasi Variabel Gratis Ongkos Kirim (X1).....	105
Lampiran 3	Hasil Tabulasi Variabel <i>Online Consumer Reviews</i> (X2)	108
Lampiran 4	Hasil Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	111
Lampiran 5	Output SPSS	113
Lampiran 6	Sertifikat TOEFL.....	135