

**KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI KONSEKUEN ATAS
*FLASH SALE, GRATIS ONGKOS KIRIM, CASH ON
DELIVERY, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN ONLINE
CUSTOMER RATING DI SHOPEE*
(Studi Kasus Pada Konsumen Shopee di Kota Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:

SONYA MELLIN AGUSTINE

NIM: 1900011061

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
JULI 2023

**KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI KONSEKUEN ATAS
*FLASH SALE, GRATIS ONGKOS KIRIM, CASH ON
DELIVERY, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN ONLINE
CUSTOMER RATING DI SHOPEE*
(Studi Kasus Pada Konsumen Shopee di Kota Yogyakarta)**

Diajukan Oleh:

SONYA MELLIN AGUSTINE

NIM: 1900011061



Pembimbing

Suryana Hendrawan, S.E., M.B.A.

Tanggal 9 Agustus 2023

**KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI KONSEKUEN ATAS
FLASH SALE, GRATIS ONGKOS KIRIM, CASH ON
DELIVERY, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN ONLINE
CUSTOMER RATING DI SHOPEE
(Studi Kasus Pada Konsumen Shopee di Kota Yogyakarta)**

Diajukan Oleh


SONYA MELLIN AGUSTINE
NIM: 1900011061

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

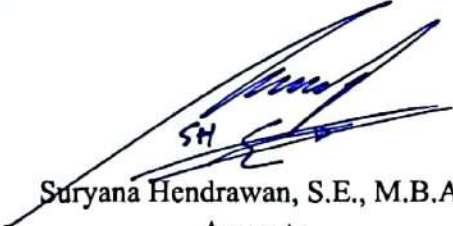
Tanggal: 9 Agustus 2023
Yang terdiri dari



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.
Ketua




Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.
Anggota



Suryana Hendrawan, S.E., M.B.A.
Anggota



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, SE, M.Si., CIQnR
NTY. 60960144

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sonya Mellin Agustine

NIM : 1900011061

Judul Skripsi : Keputusan Pembelian Sebagai Konsekuen Atas *Flash Sale*, Gratis Ongkos Kirim, *Cash On Delivery*, *Online Customer Review*, Dan *Online Customer Rating* Di Shopee (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee Di Kota Yogyakarta)

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Keputusan Pembelian Sebagai Konsekuen Atas *Flash Sale*, Gratis Ongkos Kirim, *Cash On Delivery*, *Online Customer Review*, Dan *Online Customer Rating* Di Shopee (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee Di Kota Yogyakarta)” ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 9 Agustus 2023

Yang Menyatakan





Sonya Mellin Agustine

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sonya Mellin Agustine

NIM : 1900011061

Email : sonya1900011061@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Keputusan Pembelian Sebagai Konsekuen Atas *Flash Sale*, *Gratis Ongkos Kirim*, *Cash On Delivery*, *Online Customer Review*, Dan *Online Customer Rating* Di Shopee (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee di Kota Yogyakarta)

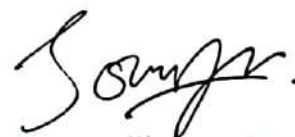
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya seragkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di Institusi pendidikan lainnya
2. Hasil karya saya ini bukan saluran terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing skripsi dan narasumber penelitian
3. Hasil karya saya ini merupakan revisi terakhir setelah disajikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 9 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Sonya Mellin Agustine

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

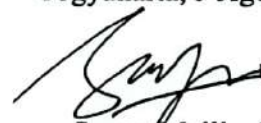
Nama : Sonya Mellin Agustine
NIM : 1900011061
Email : sonya1900011061@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Keputusan Pembelian Sebagai Konsekuen Atas *Flash Sale*,
Gratis Ongkos Kirim, *Cash On Delivery*, *Online Customer Review*,
Dan *Online Customer Rating* Di *Shopee* (Studi Kasus Pada Konsumenn *Shopee* di Kota Yogyakarta)

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengizinkan~~/~~tidak mengizinkan~~)* karya tersebut ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan

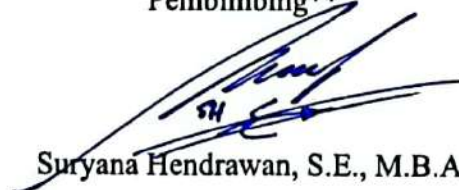
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 9 Agustus 2023



Sonya Mellin Agustine

Mengetahui
Pembimbing**



Suryana Hendrawan, S.E., M.B.A.

Keterangan:

(*) Coret salah satu

(**) Jika diizinkan TA dipublish maka ditandatangani Dosen Pembimbing dan mahasiswa

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”. QS. Al-Baqarah: 286

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan”. HR. Tirmidzi

“Kerjakanlah urusan duniamu seakan-akan kamu hidup selamanya. Dan laksanakanlah urusanmu seakan-akan kamu akan mati besok”. HR. Ibnu Asakir

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT., shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang syafaatnya selalu diharapkan oleh seluruh umatnya. Dengan rasa bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

Ibu dan Bapak saya (Ibu Siti Budayah dan Bapak Ekno Subroto)

Sebagai orang tua yang selalu memberikan semangat dan orang yang paling berjasa dalam hidup saya. Terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.

Teman-teman seperjuangan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk saya sehingga mampu menyelesaikan ini semua pada waktu yang tepat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umat muslim yang mengikuti ajaran-Nya hingga akhir zaman. Penelitian ini mengenai Keputusan Pembelian Sebagai Konsekuensi Atas *Flash Sale*, *Gratis Ongkos Kirim*, *Cash on Delivery*, *Online Customer Review*, dan *Online Customer Rating* (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee di Kota Yogyakarta)

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada:

1. Dr. Muchlas, M. T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang memimpin dan bertanggungjawab di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan sebagai pimpinan dan bertanggungjawab di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Tina Sulistiyani, SE, MM., CFP., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan sebagai pimpinan dan bertanggungjawab di Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan.
4. Dyah Fitriani, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Suryana Hendrawan, S.E., M.B.A., CDMP., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberi arahan, masukan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga saya yang selalu memberi do'a, motivasi, dan kasih sayang yang tak pernah henti.
7. Teman-teman yang membantu dalam proses pengambilan data.

8. Teman-teman Manajemen yang telah memberi arahan, dukungan, dan semangat selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan serta kesalahan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat. Terima kasih.

Yogyakarta, 9 Agustus 2023



Sonya Mellin Augustine

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
HALAMAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	iviii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Hipotesis.....	14
C. Model Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21

A. Populasi dan Sampel	21
B. Jenis dan Sumber Data	22
C. Teknik Pengumpulan Data	23
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
1. <i>Flash Sale</i> (X1)	24
2. Gratis Ongkos Kirim (X2).....	25
3. <i>Cash On Delivery</i> (X3)	25
4. <i>Online Customer Review</i> (X4)	26
5. <i>Online Customer Rating</i> (X5)	27
6. Keputusan Pembelian (Y)	28
E. Uji Instrumen	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas.....	30
F. Teknik Analisis Data	31
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	31
2. Uji Parsial (Uji t).....	31
3. Uji Simultan (Uji F)	32
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	32
BAB IV ANALISIS DATA.....	34
A. Analisis hasil penelitian	34
1. Diskripsi Karakteristik Responden.....	34
B. Analisis Karakteristik Responden	34
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penmampuan Perbulan	36

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Rasio Pembelian Serta Penggunaan Produk dari Shopee dalam jangka waktu satu tahun.....	37
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	37
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	39
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	40
4. Uji Parsial (Uji t).....	42
5. Uji Simultan (Uji F)	45
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	46
D. Pembahasan (Interpretasi).....	46
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> Kategori <i>Online Shopping</i>	2
Tabel 1.2 Persentase Metode Pembayaran Yang Sering Digunakan	4
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	36
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Rasio Pembelian Serta Penggunaan Produk Shopee Selama Setahun	37
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji F	45
Tabel 4.14 Uji Determinasi (R^2).....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daerah Penduduk Bertransaksi di <i>E-commerce</i> Tertinggi.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2: Hasil Data Kuesioner Variabel <i>Flash Sale</i> (X1) dan Gratis Ongkos Kirim (X2)	69
Lampiran 3: Hasil Data Kuesioner Variabel <i>Cash on Delivery</i> (COD) (X3) dan <i>Online Customer Review</i> (OC. Review) (X4)	73
Lampiran 4: Hasil Data Kuesioner Variabel <i>Online Customer Rating</i> (OC. Rating) (X5) dan Variabel Keputusan Pembelian (Y)	76
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Flash Sale</i> (X1)	79
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas Gratis Ongkos Kirim (X2)	80
Lampiran 7: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Cash on Delivery</i> (COD) (X3)	81
Lampiran 8: Hasil Uji Validitas <i>Online Customer Review</i> (X4)	82
Lampiran 9: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Online Customer Rating</i> (X5)	83
Lampiran 10: Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	84
Lampiran 11: Hasil Uji Reliabilitas	85
Lampiran 12: Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t	86
Lampiran 13: Hasil Uji F	87
Lampiran 14: Hasil Uji Determinasi (R^2)	88
Lampiran 15: Distribusi r Tabel	89
Lampiran 16: Distribusi t Tabel	93
Lampiran 17: Distribusi F Tabel	95

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Flash Sale*, Gratis Ongkos Kirim, *Cash on Delivery*, *Online Customer Review*, *Online Customer Rating* terhadap Keputusan Pembelian. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen Shopee di wilayah Kota Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini 125 responden dengan kriteria usia minimal 17 tahun dan pernah membeli serta menggunakan produk dari Shopee minimal 2 kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dan jenisnya *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui media *google form*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Flash Sale* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Gratis Ongkos Kirim memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. *Cash on Delivery* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. *Online Customer Review* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. *Online Customer Rating* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Dan *Flash Sale*, Gratis Ongkos Kirim, *Cash on Delivery*, *Online Customer Review*, dan *Online Customer Rating* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Serta pada penelitian ini diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,779 maka kemampuan variabel *Flash Sale*, Gratis Ongkos Kirim, *Cash on Delivery*, *Online Customer Review*, *Online Customer Rating* mempengaruhi Keputusan Pembelian sebesar 77,9% dan sisanya 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Flash Sale*, Gratis Ongkos Kirim, *Cash on Delivery*, *Online Customer Review*, *Online Customer Rating*, Keputusan Pembelian.