

***ONLINE CUSTOMER REVIEW, ONLINE CUSTOMER RATING, SISTEM
PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY SEBAGAI ANTESEDEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK
SOMETHINC DI SHOPEE
(Studi Kasus Pada Pengguna Shopee di Indonesia)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

DIVANKA AZARINE RAHMADELLA

NIM: 2000011365

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

*ONLINE CUSTOMER REVIEW, ONLINE CUSTOMER RATING, SISTEM
PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY* SEBAGAI ANTESEDEN
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK SOMETHINC DI SHOPEE
(Studi Kasus Pada Pengguna Shopee di Indonesia)

Skripsi Ini Dibuat Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tahun 2024



Pembimbing

Dr., Sukardi, M.M

NIP 196007231987031001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

**ONLINE CUSTOMER REVIEW, ONLINE CUSTOMER RATING, SISTEM
PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY SEBAGAI ANTESEDEN
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK SOMETHINC DI SHOPEE**

Diajukan Oleh :

Divanka Azarine Rahmadella

NIM : 2000011365

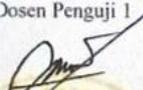
Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dan Disahkan Di Depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal : 4 Juli 2024

Yang Terdiri Dari

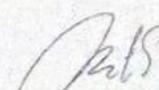
Dosen Penguji 1


Dr. Sukardi, M.M.
NIP 196007231987031001

Dosen Penguji 2

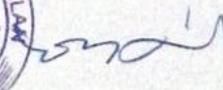

Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.
NIP 196411051992041110724598

Dosen Penguji 3


Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.
NIP 198004262016060111496361

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Ahmad Dahlan




Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si
NIP 197006201996010110784345

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

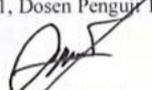
Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul *Online Customer Review, Online Customer Rating, Sistem Pembayaran Cash On Delivery* Sebagai Anteseden Keputusan Pembelian Ulang Produk Something Di Shopee ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara 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 telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 4 Juli 2024
Yang menyatakan,


Divanka Azarine Fahmadega

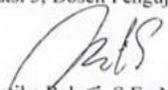
Saksi 1, Dosen Penguji 1


Dr. Sukardi, M.M
NIP 196007231987031001

Saksi 2, Dosen Penguji 2


Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc
NIP 196411051992041110724598

Saksi 3, Dosen Penguji 3


Mustika Rahmi, S.E., M.Sc
NIP 198004262016060111496361

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Divanka Azarine Rahmadella
NIM : 2000011365
Email : divanka2000011365@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : **ONLINE CUSTOMER REVIEW, ONLINE CUSTOMER RATING, SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY SEBAGAI ANTESEDEN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK SOMETHINC DI SHOPEE**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar ke sarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di instuisi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran atau terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan 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 atau 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

Yogyakarta, 4 Juli 2022



Divanka Azarine Rahmadella
NIM 2000011365

HALAMAN PERSETUJUAN AKSES

HALAMAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Divanka Azarine Rahmadella

NIM : 2000011365

Email : divanka2000011365@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : *Online Customer Review, Online Customer Rating, Sistem Pembayaran Cash On Delivery* Sebagai Antecedent Keputusan Pembelian Ulang Produk Somethinc Di Shopee

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu kepada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak) :

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 4 Juli 2024



Divanka Azarine Rahmadella

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Dr., Sukardi, M.M

NIP 196007231987031001

ABSTRAK

Peluang bisnis di industri kecantikan semakin terbuka lebar. Namun, berdasarkan data yang ada, Somethinc cukup mampu menguasai peluang yang ada karena posisi brand ini berada di nomor satu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *online customer review*, *online customer rating*, dan sistem pembayaran *cash on delivery* terhadap keputusan pembelian ulang produk Somethinc di Shopee. Perolehan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form* dengan skala *likert* kepada 140 responden dan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling*. Analisis data menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil menunjukkan bahwa *online customer review* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, *online customer rating* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, sistem pembayaran *cash on delivery* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata Kunci: *Online Customer Review*, *Online Customer Rating*, Sistem Pembayaran *Cash On Delivery*, Keputusan Pembelian Ulang

ABSTRACT

Business opportunities in the beauty industry are increasingly wide open. However, based on existing data, Somethinc is quite capable of mastering the existing opportunities because the brand's position is at number one. This study aims to analyze the effects of online customer reviewm online customer rating, and cash on delivery payment systems on repurchase decision Somethinc products at Shopee. Data acquisition was carried out through distributing questionnaires using google form with a likert scale to 140 respondents and cluster random sampling technique. Data analysis using application SPSS version 25. The results show that online customer reviews have a positive and significant influence on repurchase decisions, online customer ratings have a positive and significant influence on repurchase decisions, cash on delivery payment systems have a positive and significant influence on repurchase decisions.

Keywords: Online Customer Review, Online Customer Rating, Cash On Delivery Payment System, Repurchase Decision

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah harta-hartamu dan anak-anakmu melalaikan kamu dari mengingat Allah. Barangsiapa yang membuat demikian maka mereka itulah orang-orang yang rugi,”

(QS Al Munafiqun: 9).

“Dan orang-orang yang apabila membelanjakan harta, mereka tidak berlebihan, dan tidak pula kikir, dan pembelanjaan itu di tengah-tengah antara yang demikian”

(Al furqan ayat 67)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “*Online Customer Review, Online Customer Rating, Sistem Pembayaran Cash On Delivery Sebagai Antecedent Keputusan Pembelian Ulang Produk Something Di Shopee*”. Tidak lupa penulis mengucapkan sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang seperti pada saat ini. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Dengan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi, terutama saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T sebagai rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta beserta staff yang telah menyediakan sarana dan prasarana untuk belajar kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memimpin dan mendukung kegiatan akademik.
3. Ibu Tina Sulistyani, S.E., M.M sebagai ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberi dukungan dan arahan penulis selama menjadi mahasiswa.

4. Bapak Dr. Sukardi, M.M sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Abdul Choliq, M.Si sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan semangat dan nasihat yang bermanfaat untuk penulis.
6. Seluruh dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu menyalurkan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Yogyakarta, 4 Juli 2024



Divanka Azarine Rahmadella

NIM 2000011365

PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “*Online Customer Review, Online Customer Rating, Sistem Pembayaran Cash On Delivery Sebagai Antecedent Keputusan Pembelian Ulang Produk Something Di Shopee*”.

Penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penulisan skripsi ini karena dukungan, doa, dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Drs. Eko Hadi Susanto dan Ibu Afros Efa Irmaya sebagai wujud jawaban dan tanggungjawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepadaku serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan ku selama menempuh pendidikan sehingga aku dapat menyelesaikan studi S1 di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan hidupku. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun diakhirat. Aamiin.
2. Kakak perempuanku yaitu Elmira Alda Rossamozady sudah menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah, dan menjadi support sistem terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas waktu,

materi, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

3. Almamaterku tercinta tempat saya menimba ilmu yaitu Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidikku dengan baik dari segi ilmu maupun agama.
4. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
5. Sahabat penulis yaitu Salsabila Haura Yusdika yang telah banyak membantu dan kebersamai proses penulis dari awal perkuliahan sampai tugas akhir. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini.
6. Wildan Aditty Putra Alamsyah yang selalu memberi inspirasi untuk selalu melangkah ke depan, tempat berkeluh kesah dan menjadi teman bertukar pikiran. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
7. Last but not least, kepada perempuan sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis sebuah karya tulis ini, diri saya sendiri, Divanka Azarine Rahmadella. Seorang perempuan yang berumur 22 tahun saat menciptakan karya tulis ini namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Penulis selalu bersyukur karena banyak manusia yang dengan bahagia merayakan kehadiranmu di dunia. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan hidup yang tidak tertebak

adanya. Terima kasih tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Diva. Terimakasih juga untuk selalu bekerja keras dan berjuang sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang masih harus penulis tingkatkan lagi agar bisa lebih baik ke depannya. Untuk itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak mana pun. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk siapapun yang membacanya.

Yogyakarta, 4 Juli 2024



Divanka Azarine Rahmadella
NIM. 200011365

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
HALAMAN PERSETUJUAN AKSES	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
PERSEMBAHAN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Hipotesis	22
C. Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Paradigma Penelitian	27
B. Populasi.....	27
C. Sampel	27
D. Teknik Sampling	28

E. Jumlah Target Sampel.....	28
F. Jenis Data	28
G. Teknik Pengumpulan Data	29
H. Skala Pengukuran	29
I. Definisi Operasional Variabel.....	30
J. Uji Instrumen	32
K. Analisis Data	33
L. Uji Hipotesis	34
M. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Deskripsi Karakteristik Responden	36
C. Uji Instrumen	39
D. Uji Hipotesis	41
E. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top 10 <i>Brand</i> Kecantikan Lokal Indonesia Tahun 2022.....	5
Tabel 1.2 Total Penjualan Produk Kecantikan Lokal Indonesia Tahun 2022.....	6
Tabel 1.3 Tabel 1.3 Produk Somethinc Yang Paling Diminati.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Somethinc	4
Gambar 1.2 <i>Online Customer Review</i> Produk Somethinc	4
Gambar 1.3 <i>Online Customer Rating</i> Produk Somethinc	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	26