

**PENGARUH PROMOSI GRATIS ONGKOS KIRIM, *ONLINE*
CUSTOMER REVIEW, DAN *ONLINE CUSTOMER RATING*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BUKALAPAK
PADA WARGA KELURAHAN MERDEKA KOTA LAMA
KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH :

Yuliana Novita Agustina
NIM : 32117022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PROMOSI GRATIS ONGKOS KIRIM, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BUKALAPAK PADA WARGA KELURAHAN MERDEKA KOTA LAMA KUPANG

Yang diajukan oleh :

Nama : Yuliana Novita Agustina
NIM : 32117022
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I



Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM
NIDN: 0808015901

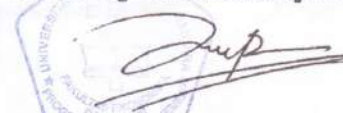
Pembimbing II



Maria A. L. Amaral, SE, MM
NIDN : 0805079302

Kupang 2022

Ketua Program Studi Manajemen



Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat, 01 Juli 2022
Jam : 11.00 – 13.00 Wita
Tempat : Ruangan Magister Manajemen
Atas Nama : Yuliana Novita Agustina
Nomor Registrasi : 32117022
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

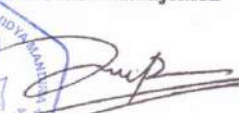
1 Ketua	: Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM	(.....)
2 Sekretaris	: Maria A. L. Amaral, SE, MM	(.....)
3 Penguji I	: Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si	(.....)
4 Penguji II	: Rosadalima Tisu, SE, MM	(.....)
5 Penguji III	: Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM	(.....)

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis


Jau Sawa Adrianus, SE.MM
NIDN : 0809055901

Ketua
Program Studi Manajemen


Rosadalima Tisu, SE. MM
NIDN : 0825078305

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Seorang pemenang tidak pernah berhenti dan orang yang berhenti, tidak akan pernah menjadi menang”

-Vince Lombardi-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Kepada kedua orangtua yang tercinta, Bapa Marselus Juang dan Mama Martina kuki, yang dengan bersusah payah memberikan dukungan semangat, membiayai studi penulis dan yang tidak pernah lelah mendoakan segala yang baik untuk penulis, juga kepada kaka saya memi, adik saya delfri dan yoan, serta sahabat caca dan beni yang selalu memberikan dukungan semangat dan motivasi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul “ Pengaruh Promosi gratis ongkos kirim, *Online customer review*, dan *Online customer rating* Terhadap Keputusan Pembelian Di Bukalapak Pada Warga Kelurahan Merdeka Kota Lama Kupang” diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selama Penyusunan Skripsi ini, banyak sekali mendapat bimbingan, masukan dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, diucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan perhatian dukungan, motivasi dan pelayanan administrasi umum dan akademik selama mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Rosadalima Tisu, SE,MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, sekaligus sebagai dosen penguji yang telah memberikan kesempatan,

motivasi dan masukan, perbaikan, dan meluangkan waktu untuk memberikan ujian skripsi ini.

4. Ibu Maria B. M. G. Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Maria A.L. Amaral, SE, MM selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan telah meluangkan waktu hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M. Si selaku Penguji 1, Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Penguji II, dan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Penguji III, yang telah bersedia memberikan ujian dan perbaikan Skripsi ini. .
7. Seluruh Dosen Pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan banyak ilmu, dan masukan dalam perkuliahan, sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Anggelina Penu, SH selaku Kepala Tata Usaha dan Seluruh Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, atas pelayanan administrasi akademik selama perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Orang tua Bapak Marselus Juang dan Mama Martina Kuki yang selalu memberi dukungan doa, spiritual dan materi dalam membiayai perkuliahan dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.
10. Saudara/i Asrama Santo Arnoldus Jannsen yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2017.
12. Semua pihak yang membantu penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari harapan kita semua. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tulisan ini sangat diharapkan.

Kupang, Juni 2022

Penulis

ABSTRAK

Yuliana Novita Agustina (32117022) dengan judul penelitian **“Pengaruh Promosi gratis ongkos kirim, *Online Customer Review* dan *Online Customer rating* Terhadap Keputusan Pembelian di Bukalapak Pada Warga Kelurahan Merdeka Kota Kupang”**. Dibawah bimbingan Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM sebagai pembimbing I dan Ibu Maria A.L. Amaral, SE, MM sebagai pembimbing II.

Bukalapak mengalami penurunan penjualan dan pengunjung, dikarenakan konsumen tidak tertarik akan promosi yang diadakan Bukalapak, bahwa *online customer review* dan *rating* di Bukalapakpun menuai kontroversi, hingga ke Kota Kupang. Masalah penelitian ini adalah (1) Bagaimana gambaran promosi gratis ongkos kirim, *online customer review*, *online customer rating* dan keputusan pembelian? (2) Apakah promosi gratis ongkos kirim, *online customer review* dan *online customer rating* secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Bukalapak Pada Warga Kelurahan Merdeka Kota Lama Kupang?.

Penelitian dilakukan di Kelurahan Merdeka Kota Lama Kupang, dengan populasi adalah konsumen yang menggunakan Bukalapak. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dari jumlah indikator yang digunakan sebanyak 18 indikator dan dikalikan 6, sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 108 orang. Pengambilan sampel digunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner melalui *Google Form*. Analisis data yaitu metode analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan program SPSS.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel promosi gratis ongkos kirim sebesar 75,8%, variabel *online customer review* sebesar 72%, variabel *online customer rating* sebesar 77,6% dan variabel keputusan pembelian sebesar 73%. Semua variabel dikategorikan baik. Analisis statistik regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,608 X_1 + 0,262 X_2 + 0,234 X_3$. Hasil uji *t* menunjukkan bahwa promosi gratis ongkos kirim, *online customer review*, dan *online customer rating* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji *F* menunjukkan bahwa promosi gratis ongkos kirim, *online customer review*, dan *online customer rating* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil dari koefisien determinasi (R^2) = 69,1,% menunjukkan bahwa keputusan pembelian merupakan kontribusi dari variabel promosi gratis ongkos kirim, *online customer review*, *online customer rating*, sedangkan sisanya 30,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut, disarankan kepada Bukalapak untuk menemukan inovasi strategi pemasaran yang menarik dan kreatif, seperti mengadakan promosi yang menarik, sehingga *review* dan pemberian *rating* konsumen kepada Bukalapak bagus dan konsumen akan melakukan keputusan pembelian.

Kata Kunci : Promosi gratis ongkos kirim, *Online customer review*, *Online customer rating* dan Keputusan Pembelian.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Manajemen Pemasaran.....	15
B. Perilaku Konsumen	18
C. Keputusan Pembelian	25
D. Promosi gratis ongkos kirim	37
E. <i>Online customer review</i>	44

F. <i>Online customer rating</i>	47
G. Penelitian Terdahulu	48
H. Kerangka Pemikiran.....	51
I. Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
A.Tempat dan Waktu Penelitian	54
B. Populasi dan Sampel	54
C. Jenis Data	55
D. Metode Pengumpulan Data	57
E. Variabel Definisi Operasional, Indikator dan Skala pengukuran	57
F. Uji Kuisioner.....	60
G. Metode Analisis Data.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Karakteristik Resaponden	71
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	76
C. Analisis Data.	80
D. Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
KUESIONER	108
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung E-commerce di Indonesia Tahun 2021.....	7
Tabel 1.2 Data Pengunjung Bukalapak di Indonesia Tahun 2017-2021.....	8
Tabel 1.3 Data Pembelian Warga Kelurahan Merdeka Kota Lama Kupang melalui <i>e-commerce</i> Bukalapak dari Bulan Agustus-Desember Tahun 2021.....	9
Tabel 1.4 Research Gap.....	12
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	58
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	71
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	72
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	73
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	74
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	75
Tabel 4.6 Hasil uji validitas variabel promosi gratis ongkos kirim	76
Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel <i>online customer review</i>	77
Tabel 4.8 Hasil uji validitas variabel <i>online customer rating</i>	78
Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel keputusan pembelian.....	79
Tabel 4.10 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas	80
Tabel 4.11 Kategori gambaran variabel promosi gratis ongkos kirim.....	81
Tabel 4.12 Kategori gambaran variabel <i>online customer review</i>	82
Tabel 4.13 Kategori gambaran variabel <i>online customer rating</i>	83
Tabel 4.14 Kategori gambaran variabel keputusan pembelian.....	84
Tabel 4.15 Hasil uji linearitas	86
Tabel 4.16 Hasil uji multikolinearitas	87

Tabel 4.17 Hasil analisis regresi linear berganda.....	88
Tabel 4.18 Hasil uji parsial (uji t)	90
Tabel 4.19 Hasil uji simultan (uji F)	92
Tabel 4.20 Hasil uji koefisien determinasi (R^2).....	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Keputusan Pembelian Hawkins	31
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	52
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	85
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas	85
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Deskriptif

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas .

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas.

Lampiran 5 Hasil Uji Linearitas

Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 8 Uji Analisis Linear Berganda