



**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*,
ONLINE CUSTOMER RATING DAN PROMO GRATIS
ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PRODUK *3SECOND* DI *SHOPEE***

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

DIAZ FICO PRATAMA

202011185

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

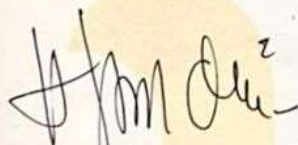
PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK *3SECOND* DI *SHOPEE*

Nama : Diaz Fico Pratama
NIM : 202011185
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

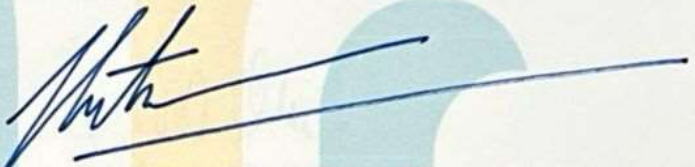
Kudus, 3 Maret 2025

Pembimbing I



(Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.)
NIDK. 8908501024

Pembimbing II



(Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)
NIDN. 0619108502

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK *3SECOND* DI SHOPEE

Nama : Diaz Fico Pratama
NIM : 202011185
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 4 Maret 2025

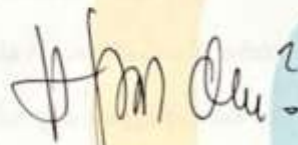
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701



(Dr. Dra. Mamik Indarvani, M.S.)
NIDK. 8908501024

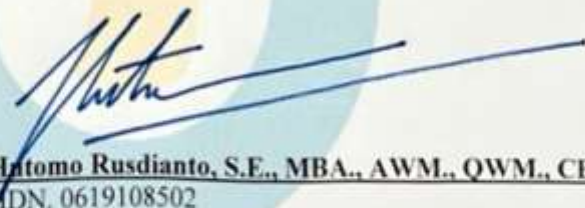
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



(Dr. Kertati Sunrekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304



(Hartomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)
MDN. 0619108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*A Day Without Laughter Is A Day Lost, Simple But Important, So Don't Forget To
Be Happy*

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap
(QS. Al-Insyirah 94: Ayat 6-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada Ayahanda dan Ibundaku yang mendidik, memotivasi serta memberikan dukungan hingga penulis bisa menyelesaikan sampai akhir.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Online Customer Review, Online Customer Rating dan Promo Gratis Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk 3Second di Shopee”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami kendala, namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.Si. selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah bersedia meluangkan waktu dan banyak memberikan pengarahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV selaku Dosen Pembimbing 2 saya yang senantiasa memberi semangat dan memberimotivasi sehingga penelitian ini selesai dengan baik.

6. Seluruh jajaran dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama masa perkuliahan ini hingga selesai.
7. Untuk Bapak saya yang telah memberikan cinta tulus dan kepercayaannya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk ibu saya yang telah memberi kasih sayang, selalu sabar, dan tidak pernah lupa kalimat semangat pada saat saya berangkat kuliah.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga dibalik ketidaksempurnaan skripsi ini masih bisa bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Kudus, 11 Januari 2025

Penulis



Diaz Fico Pratama

202011185

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK *3SECOND* DI *SHOPEE*

**Diaz Fico Pratama
202011185**

Pembimbing:

1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.Si.
2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *online customer review*, *online customer rating* dan promo gratis ongkos kirim terhadap keputusan pembelian pada produk *3Second* di *Shopee*. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian produk *3Second* di *Shopee*. Sampel penelitian ini yaitu berjumlah 96 responden yang diambil melalui teknik pengambilan *purposive sampling* Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan alat analisis SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *3Second* di *Shopee*; *Online customer rating* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *3Second* di *Shopee*; Promo gratis ongkos kirim berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *3Second* di *Shopee*; *Online customer review*, *online customer rating* dan promo gratis ongkos kirim secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *3Second* di *Shopee*.

Kata kunci : *online customer review*, *online customer rating*, promo gratis ongkos kirim, keputusan pembelian

***THE INFLUENCE OF ONLINE CUSTOMER REVIEWS, ONLINE
CUSTOMER RATINGS AND FREE SHIPPING PROMOTIONS ON
PURCHASE DECISIONS ON 3SECOND PRODUCTS ON SHOPEE***

**Diaz Fico Pratama
202011185**

Advisor:

1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.Si.
2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM.,
QWM., CBV

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACTION

This research aims to analyze the influence of online customer reviews, online customer ratings and free shipping promos on purchasing decisions for 3Second products on Shopee. The population in this research is all consumers who have purchased 3Second products on Shopee. The sample for this research was 96 respondents taken using a purposive sampling technique. The data analysis method used multiple linear regression analysis using the SPSS version 26 analysis tool. The research results showed that online customer reviews had a positive and significant effect on purchasing decisions for 3Second products at Shopee; Online customer ratings have a positive and significant effect on purchasing decisions for 3Second products on Shopee; The free shipping promo has a positive and significant effect on purchasing decisions for 3Second products on Shopee; Online customer reviews, online customer ratings and free shipping promos simultaneously have a positive and significant influence on purchasing decisions for 3Second products on Shopee.

Keywords: *online customer review, online customer rating, free shipping promo, purchasing decision.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACTION	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	13
1.3 Perumusan Masalah	13
1.4 Tujuan	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	16
2.2 Keputusan Pembelian.....	16
2.3 <i>Online Customer Review</i>	20
2.4 <i>Online Customer Rating</i>	22
2.5 Promo Gratis Ongkos Kirim	25
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	29
2.7 Penelitian Terdahulu	33
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.9 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan Penelitian	40

3.2	Variabel Penelitian	40
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4	Jenis dan Sumber Data	44
3.5	Populasi	45
3.6	Pengumpulan Data	47
3.7	Uji Instrumen	48
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.9	Uji Hipotesis	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1	Profil <i>3Second</i>	53
4.2	Peyajian Data	54
4.3	Uji Instrumen	61
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.6	Uji Hipotesis	67
4.7	Pembahasan.....	70
4.7.1	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>3Second</i> di <i>Shopee</i>	70
4.7.2	Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>3Second</i> di <i>Shopee</i>	72
4.7.3	Pengaruh Promo Gratis Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>3Second</i> di <i>Shopee</i>	74
4.7.4	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> , <i>Online Customer Rating</i> dan Promo Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>3Second</i> di <i>Shopee</i>	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	78
4.1	Kesimpulan	78
4.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN-LAMPIRAN		86