

**PENGARUH GRATIS ONGKOS KIRIM, DISKON DAN  
ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN  
TIKTOK SHOP  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**FRISCA DELLA OKTAVIANINGRUM  
NIM: 112011350**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**PENGARUH GRATIS ONGKOS KIRIM, DISKON DAN  
ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN  
TIKTOK SHOP  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Strata S1

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**FRISCA DELLA OKTAVIANINGRUM  
NIM: 112011350**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama Mahasiswa : Frisca Della Oktavianingrum

NIM : 112011350

Judul Skripsi : Pengaruh Gratis Ongkos Kirim, Diskon Dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Tiktok Shop (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti sidang skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 9 Juni 2024

Pembimbing,



Basar Maringan Hutaeruk, S.T., M.M.

NIDN: 0403037203

SKRIPSI

**PENGARUH GRATIS ONGKOS KIRIM, DISKON DAN ONLINE  
CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN TIKTOK SHOP**

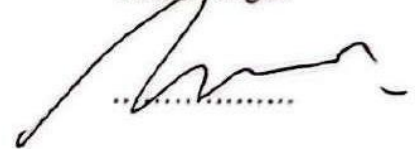
Dipersiapkan dan disusun oleh :  
Frisca Della Oktavianingrum  
112011350

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

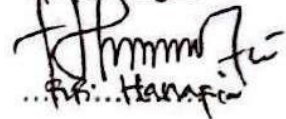
Ketua Penguji  
Syahrul Alim., S.TP., M.M., D.B.A  
NIDN : 0423037003

Tanda Tangan



Anggota Penguji  
Fifi Hanafia, S.E., M.M., D.B.A  
NIDN : 0418127703

Tanda Tangan



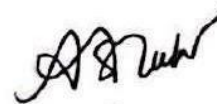
Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.  
NIDN : 046068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis



Dr. Preatami Nurastuti., S.E., M.M  
NIDN : 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Frisca Della Oktavianingrum  
NIM : 112011350  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 9 Juni 2024

Tanda tangan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular meter stamp. The stamp contains the text 'METERAT TEMPEL' and the number 'E330141X477852574'. The signature is written in a cursive style.

(Frisca Della Oktavianingrum)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(QS Ar-Rad:11)

“Dan dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan”

(QS A-Hadid:4)

“Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga kepada anaknya daripada Pendidikan akhlak mulia”

(HR-Bukhari)

Karya ini saya Persembahkan untuk :

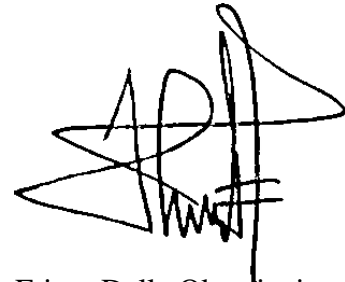
1. Pertama untuk Allah SWT, sebagai wujud rasa Syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan kepadaku.
2. Bapak Hari, seseorang yang paling berjasa dalam hidup seorang anak wanitanya membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini penulis sudah ditatap ini, untuk menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan yang dari dulu di impikan bahwa anaknya harus lebih sukses. Terimakasih untuk semua yang telah diberikan. Bentuk perhatian, kasih sayang dan cinta paling besar untuk anak bungsumu ini. Engkaulah cinta pertama saya, Terimakasih pah sudah mengantarkan saya berada ditempat ini sehingga cita-cita anaknya terwujud satu-persatu. Bapak harus ada disetiap perjalanan dan pencapaian dalam hidup saya.
3. Ibu Maryatun, seseorang yang biasa saya sebut mamah, Perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk mamah. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, sehingga saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi

saat ini. Terimakasih untuk semua doa dan dukungan mamah sehat selalu dan hidup lebih lama lagi. Mama harus ada disetiap perjalanan dan pencapaian dalam hidup saya. *I love you more more.*

4. Yollandasari Novi Wahyuningtyas, seseorang yang biasa saya sebut kaka. Kaka perempuan pertama didalam keluarga yang menjadi contoh baik untuk adiknya. Terimakasih telah memberikan motivasi serta dukungan sampai ditahap ini.
5. Kepada Reyhan Kurniawan S.Tr.Pel. Terima kasih telah menjadi sosok rumah pendamping bagi penulis. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian awal perjalanan kuliah saya hingga sekarang ini.
6. Teman-teman seperjuangan sampai detik ini Irma, Nadiya, Aulia, Muttoharroh, Lia Fitria, Wulan, Syifa, Enon Shelvy yang terus memberikan segala sesuatu yang baik dalam keadaan apapun, terimakasih selalu memberikan semangat sehingga memotivasi dalam mengerjakan penelitian ini.
7. Teman-teman suka duka “Coffea geng” selalu menemani dari dulu hingga sampai saat ini Musdalifah, Siska, Rosalina, Putri Indra, Adim, Luis, Rizky, Rey, Yoga, Fauzan, Firza yang selalu membuat hari-hariku tertawa. Terimakasih sudah selalu kebersamai, memberikan kebahagiaan disetiap waktu dan selalu ada dalam keadaan apapun.
8. Sahabat terbaikku Farrishilla Sukandar, Aqila Rahma, Jihan Vinka, Siska Fauziah, Musdalifah yang selalu menghabiskan waktu , selalu menghibur saya dan menemani saya dalam situasi apapun yang terjadi dan tidak pernah bosan mendengarkan keluh – kesahku selama ini.
9. Terimakasih untuk teman-teman “perundingan memutar” Nur fadilla, Rizal, Adi, Agung Purnama, Aska, Enon, Fadhila Auliya, Irma, Revo atas dukungan dan motivasi serta penghibur canda tawanya selama ini semoga tetep kompak dan terjalin silahturahminya.

10. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doa-doa baiknya.
  
11. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis



Frisca Della Oktavianingrum

Nim : 112011350



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucap rasa Syukur alhamdulillah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH GRATIS ONGKOS KIRIM, DISKON DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TIKTOK SHOP". Penyusunan skripsi ini yang dimaksudkan guna untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat Ujian Sarjana Ekonomi Program S1 Manajemen. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil, secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang saya hormati :

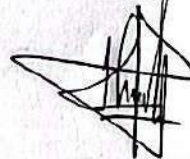
1. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera., S.K.M., M.M., D.B.A sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril serta material kepada penulis.
3. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E.,M.Sc. dan Bapak Wachid Hasyim., S.E., M.M., selaku Ketua dan Seketariat Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis skripsi ini.

4. Bapak Basar Manuruk Hutahuruk, S.T., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan, motivasi dan pengalaman serta memberikan ilmu pengetahuan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT. Selalu memberikan Kesehatan dan rizki yang berlimpah untuk beliau
5. Orang Tua Tercinta. Bapak Hari dan Mamah Maryatun yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dukungan serta pengorbanannya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis hingga saat ini.
6. Keluarga besar tercinta untuk doa dan dukungan yang tidak pernah putus.
7. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doa-doa baiknya.
8. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu, diharapkan saran yang membangun dari pembaca guna memperbaiki dan menyempurnakan serta memperluas wawasan di kemudian hari.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi dunia Pendidikan dan penelitian selanjutnya.

Penulis



Frisca Della Oktavianingrum

Nim : 112011350

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Keputusan pembelian .....	11
2.1.3 Gratis Ongkos Kirim.....	13
2.1.4 Diskon .....	14
2.1.5 <i>Online Customer Review</i> .....	15
2.2 Kerangka Konseptual .....	17

2.3 Hipotesis .....	18
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	19
3.2 Rancangan Penelitian .....	21
3.3 Definisi Operasional, Identifikasi Variabel dan Indikator	
Variabel .....	21
3.3.1 Definisi Operasional.....	21
3.3.2 Identifikasi Variabel.....	22
3.3.3 Indikator Variabel .....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.5.1 Jenis Data .....	25
3.5.2 Sumber Data.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.7 Teknik Analisis.....	27
3.7.1 Uji Validitas .....	28
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	28
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
3.8 Pengujian Hipotesis .....	32
3.8.1 Uji t (Uji Parsial).....	32
3.8.2 Uji F (Uji Simultan) .....	33
3.8.3 Koefisien korelasi berganda.....	34
3.8.4 Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) .....	34
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	36
4.2 Analisis Deskriptif.....	37
4.2.1 Deskripsi Responden.....	37
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.3 Analisis Data .....	43

4.3.1 Uji Keabsahan Data.....	43
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.4 Analisis Korelasi Berganda (R) .....	50
4.3.5 Analisis Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	51
4.3.6 Uji Hipotesis.....	51
4.3.7 Koefisien Korelasi Parsial.....	54
4.4 Pembahasan .....	55
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3 1 Ringkasan Indikator Penelitian.....	23
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4. 5 Persepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan Pada Variabel Gratis Ongkos Kirim (X1) .....	40
Tabel 4. 6 Persepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan Pada Variabel Diskon (X2) .....	41
Tabel 4. 7 Persepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan Pada Variabel Online Customer Review (X3) .....	42
Tabel 4. 8 Persepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan Pada Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Gratis Ongkos Kirim (X1).....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Diskon (X2).....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Online Customer Review (X3).....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Semua Variabel.....	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas .....	49
Tabel 4. 16 Koefisien Regresi .....	49
Tabel 4. 17 Koefisien Korelasi dan Determnasi Simultan .....	51
Tabel 4. 18   Uji t ( uji parsial).....	52
Tabel 4. 19 Uji F ( Uji simultan) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Frekuensi Masyarakat Indonesia terhadap Layanan Digital .....	3
Gambar 2. 1 Desain Penelitian.....	17
Gambar 4. 1 Normal Probability Plot .....	46
Gambar 4. 2 Scatter Plot .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data Responden.....	67
Lampiran 2 Uji validitas dan Reliabilitas.....	74



**THE EFFECT OF FREE SHIPPING, DISCOUNTS AND ONLINE  
CUSTOMER REVIEWS ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS AT  
TIKTOK SHOP**

*(Case Study on Pelita Bangsa University Students)*

Frisca Della Oktavianingrum<sup>1</sup>,  
Basar Maringan Hutauruk<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the effect of free shipping, discounts and online customer reviews on purchasing decisions of consumers of the TikTok Shop study on Students of the Faculty of Economics and Business, Pelita Bangsa University. The type of research used is quantitative data. The research sample was taken using nonprobability sampling technique and obtained a sample of 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires with a Likert scale. The data analysis technique used is multiple linear analysis. The results of the study show that Free Shipping has a significant positive effect on Purchasing Decisions at Tiktok Shop, Discounts have a significant positive effect on Purchasing Decisions at Tiktok Shop, Online Customer Reviews have a significant positive effect on Purchasing Decisions at Tiktok Shop. In addition, Free Shipping, Discounts and Online Customer Reviews have a simultaneous effect on Purchasing Decisions at Tiktok Shop.*

**Keywords:** *Free Shipping, Discount, Online Customer Reviews, Purchase Decision, TikTok Shop Consumers.*

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen Pembimbing

# **PENGARUH GRATIS ONGKOS KIRIM, DISKON DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TIKTOK SHOP**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa)**

Frisca Della Oktavianingrum<sup>1</sup>

Basar Maringan Hutaaruk<sup>2</sup>

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh free ongkir, diskon dan online customer review terhadap keputusan pembelian konsumen TikTok Shop pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa. Jenis penelitian yang digunakan adalah data kuantitatif. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Free ongkir berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Tiktok Shop, Diskon berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Tiktok Shop, Online Customer Review berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Tiktok Shop. Selain itu, Free ongkir, Diskon dan Online Customer Review berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian pada Tiktok Shop.

**Kata Kunci:** Gratis Ongkos Kirim, Diskon, Ulasan Pelanggan Online, Keputusan Pembelian, Konsumen TikTok Shop.

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen Pembimbing