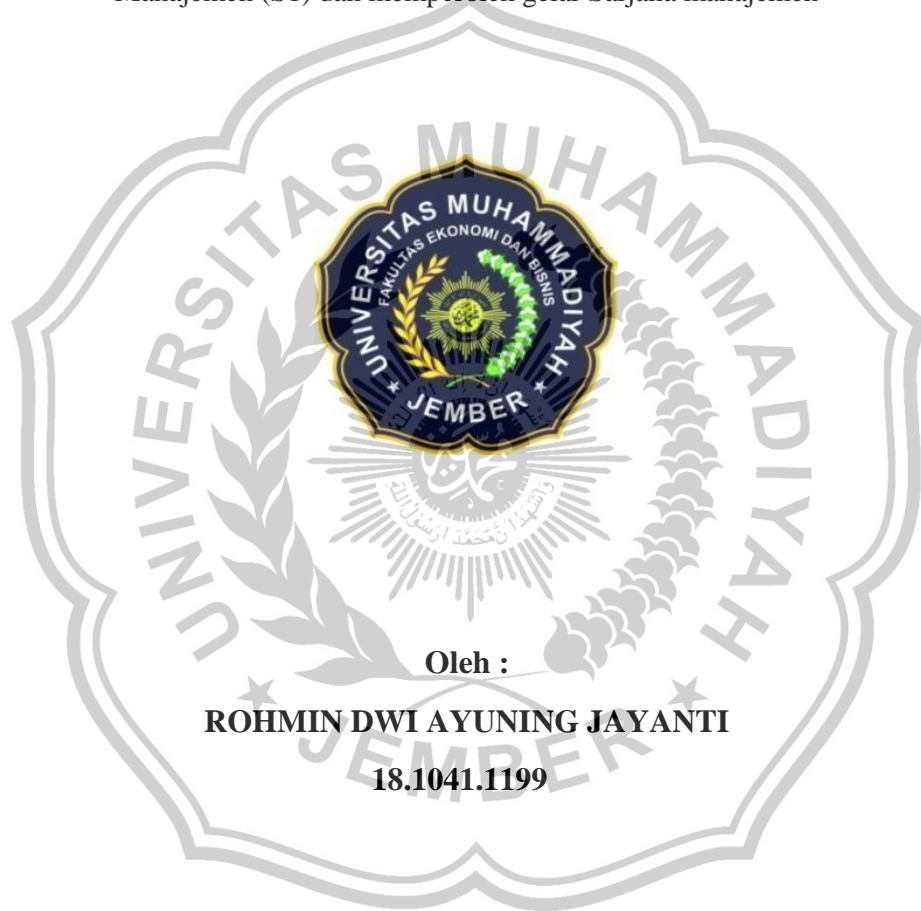


**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN
PROMO SUBSIDI ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA *E-COMMERCE SHOPEE***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi
Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana manajemen



Oleh :

ROHMINDWI AYUNING JAYANTI

18.1041.1199

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rohmin Dwi Ayuning Jayanti

NIM : 1810411199

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS INFORMASI, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN PROMO SUBSIDI ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE SHOPEE*; adalah hasilkarya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Juni 2022

Yang menyatakan,



Rohmin Dwi Ayuning J

NIM. 18.1041.1199

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN PROMO
SUBSIDI ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE*
SHOPEE



Oleh :
ROHMIN DWI AYUNING JAYANTI
NIM. 18.1041.1199

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Informasi, *Online Customer Review* Dan Promo Subsidi Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-Commerce* Shopee, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Rohmin Dwi Ayuning Jayanti
NIM : 1810411199
Hari : Kamis
Tanggal : 30 Juni 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

NPK : 1979120811503633

Anggota 1,



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

NPK : 19860514.1.1703796

Anggota 2,



Ahmad Izzuddin, SE., MM.

NPK : 1990100711605780

Mengesahkan,

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., MM.

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan ridhonya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Terima kasih kepada orang tua saya yaitu Ibu Wagianti dan Bapak Busir (Alm) yang saya cintai dan sayangi dan saudara-saudara saya yang telah membantu dan mendukung serta mendoakan kelancaran dan kesuksesan saya.
3. Terima kasih kepada Frendi Pradana yang dengan sabar selalu memberi semangat dan selalu mendengarkan semua keluh kesah selama ini. Serta kepada Erica Bella Oktavia, Dewi Fatimah, Aminatul Magfiroh, Rohilatul Hasanah, Novalia Hysadha, Betty Romantika, Shella Amy Niar Huluq, Rurry Eka Rosita, dan Agnes Dwi Arum I yang selalu memberikan semangat dan telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teman-teman Manajemen F angkatan 2018 semoga bisa terus menjalin silaturahmi dengan baik dan semoga sukses dunia akhirat.
5. Almamater yang kubanggakan Universitas Muhammadiyah Jember, ilmu yang didapatkan In Sya Allah akan saya terapkan dan salurkan baik di lingkungan sekitar ataupun dunia kerja.
6. Terima kasih kepada Ibu Wahyu Eko setianingsih, SE., MM. selaku ketua penguji yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
7. Terima kasih kepada Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses penyusunan skripsi saya.
8. Terima kasih kepada Bapak Ahmad Izzuddin, SE, MM selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses penyusunan skripsi saya.
9. Terima kasih kepada PSM Wahana Swara Surya Universitas Muhammadiyah jember sebagai organisasi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tak ternilai.

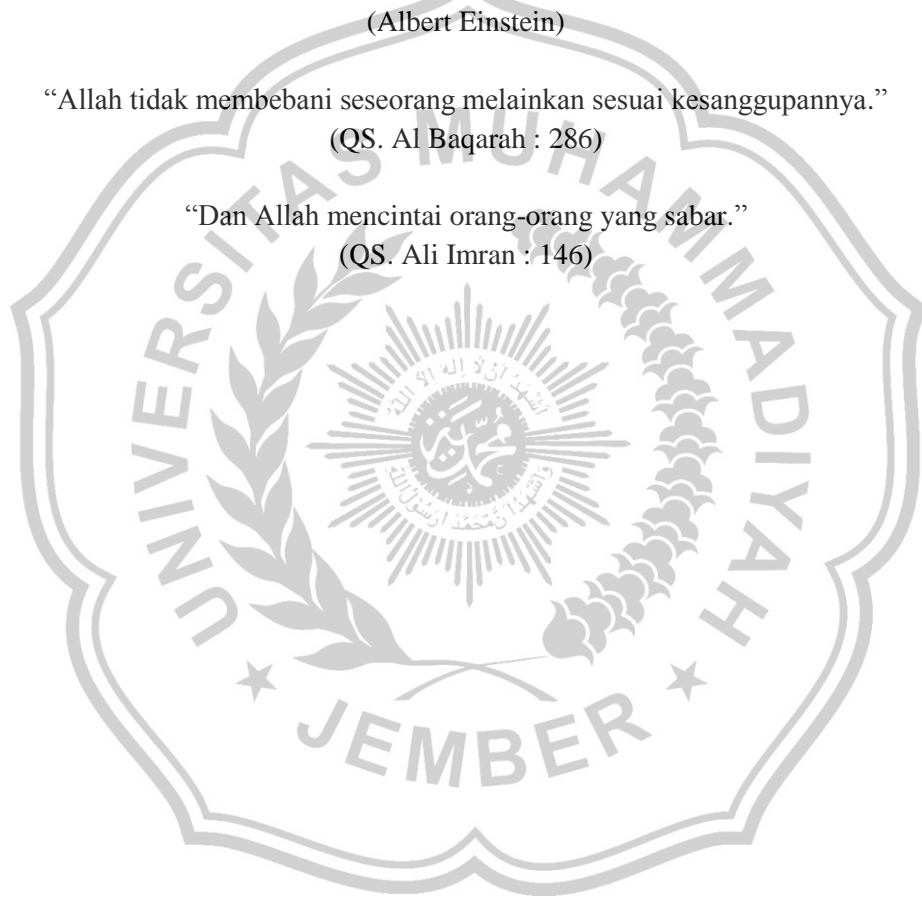
MOTTO

“Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah.”
(Ayu Estiningtyas)

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.”
(Albert Einstein)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”
(QS. Al Baqarah : 286)

“Dan Allah mencintai orang-orang yang sabar.”
(QS. Ali Imran : 146)



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, *Online Customer Review* Dan Promo Subsidi Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-Commerce* Shopee”. Skripsi ini disusun guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah jember Dr. Hanafi M.Pd.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM, Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM dan Bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM selaku dosen penguji dan pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajaran prodi Manajemen dan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan

Jember, 30 juni 2022

Rohmin Dwi Ayuning J

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	8
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.3.1 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	8
2.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian	11
2.1.3.3 Tahap Keputusan Pembelian.....	11
2.1.4 Kualitas Informasi.....	12
2.1.4.1 Karakteristik Kualitas Informasi	12
2.1.5 <i>Online Customer Review</i>	13
2.1.5.1 Dimensi <i>Online Customer Review</i>	14
2.1.5.2 Syarat <i>Consumer Reviews</i> Agar Efektif.....	14
2.1.5.3 Indikator <i>Customer Review</i>	15
2.1.6 Promo Subsidi Ongkos Kirim	15
2.1.6.1 Indikator Promo Subsidi Ongkos Kirim.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16

2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
2.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.4.2 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.4.3 Pengaruh Promo Subsidi ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Identifikasi Variabel.....	21
3.1.1 Variabel Bebas Atau Variabel Independen (X).....	21
3.1.2 Variabel Terikat Atau Variabel Dependen (Y)	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.2.1 Variabel Bebas (Independen).....	21
3.2.1.1 Kualitas Informasi (X1)	21
3.2.1.2 <i>Online Customer Review</i> (X2)	22
3.2.1.3 Promo Subsidi Ongkos Kirim (X3).....	22
3.2.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	22
3.3 Desain Penelitian.....	23
3.4 Jenis Data	23
3.5 Populasi dan Sampel	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel.....	23
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6.1 Pengumpulan Data Primer	24
3.6.2 Pengumpulan Data Sekunder	24
3.7 Teknik Pengukuran Data	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	25
3.8.1 Statistik Deskriptif	25
3.8.2 Uji Instrumen	25
3.8.2.1 Uji Validitas	25
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	25
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.8.4.1 Uji Normalitas.....	26
3.8.4.2 Uji Multikolinieritas.....	26
3.8.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.8.5 Uji Hipotesis	26
3.8.5.1 Uji t	27

3.8.5.2 Uji R ² (Koefisien Determinasi)	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	28
4.1.1 Sejarah Berdirinya Shopee	28
4.1.2 Logo Shopee	29
4.1.3 Visi dan Misi Shopee	29
4.1.4 Produk dan Fitur Shopee	29
4.1.5 Strategi Promosi Pada Perusahaan Shopee	31
4.1.6 STP (<i>Segmenting, Targeting, dan Positioning</i>) Pada Shopee	31
4.2 Statistik Deskriptif	32
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden	32
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	33
4.3 Hasil Uji Instrumen	37
4.3.1 Uji Validitas	37
4.3.2 Uji Reliabilitas	38
4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	38
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.5.1 Uji Normalitas	39
4.5.2 Uji Multikolinieritas	40
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	41
4.6 Hasil Uji Hipotesis	41
4.6.1 Uji t	41
4.6.2 Uji R ² (Koefisien Determinasi)	42
4.7 Pembahasan	43
4.7.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian	43
4.7.2 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	43
4.7.3 Pengaruh Promo Subsidi Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN-LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk dan Pengguna Internet di Indonesia.....	1
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal	33
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi	34
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Online Customer Review</i>	34
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Promo Subsidi Ongkos Kirim	35
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	41
Tabel 4.16 Hasil Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pembelian <i>E-Commerce</i> dengan Pengunjung Web Bulanan Tertinggi (Kuartal III 2021)	2
Gambar 1.2 Data Pengunjung Web Bulanan Shopee (kuartal I 2020 – kuartal III 2021).....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	18
Gambar 4.1 Jumlah Unduhan Shopee di <i>Google Playstore</i>	29
Gambar 4.2 Logo Shopee.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	50
Lampiran 2 Bentuk Kuesioner <i>Googleform</i>	53
Lampiran 3 Tabulasi Hasil Responden	56
Lampiran 4 Hasil Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	59
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	62
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas.....	67
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Lampiran 11 Hasil Uji t.....	70
Lampiran 12 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	71
Lampiran 13 Hasil Tabel Validitas (R Tabel).....	72
Lampiran 14 Tabel Distribusi Uji t.....	74

