

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN COD, GRATIS
ONGKIR DAN REVIEW PEMBELI TERHADAP
MINAT BELI PRODUK BAJU DI LAZADA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :

EVA RIRIN ANDRIANI

NPM : 1121800038

PROGRAM ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA

2022

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN COD, GRATIS
ONGKIR DAN REVIEW PEMBELI TERHADAP
MINAT BELI PRODUK BAJU DI LAZADA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :
EVA RIRIN ANDRIANI
NPM : 1121800038**

**PROGRAM ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN COD, GRATIS
ONGKIR DAN REVIEW PEMBELI TERHADAP
MINAT BELI PRODUK BAJU DI LAZADA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**

EVA RIRIN ANDRIANI

NPM : 1121800038

**PROGRAM ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2022

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Strata S-1 pada tanggal 13 Juli 2022.

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Sri Andayani, M.M.

Ketua

(.....)

2. Dr. IGN. Anom Maruta, M.M.

Anggota

(.....)

3. Dra. Awin Mulyati, M.M.

Anggota

(.....)

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, M.P.

NPP : 20120.87.0103

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Eva Ririn Andriani

NPM : 1121800038

Judul : PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN COD, GRATIS
ONGKIR DAN REVIEW PEMBELI TERHADAP MINAT
BELI PRODUK BAJU DI LAZADA.

Surabaya, 13 Juli 2022

Mengetahui,

Disetujui Oleh,

Dekan

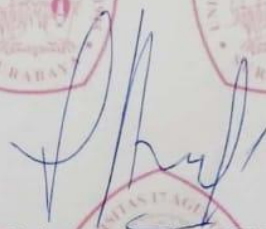
Dosen Pembimbing

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 20120.87.0103



Dra. Sri Andayani, M.M.

NPP : 20120.93.0322

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah :

Nama : Eva Ririn Andriani

Npm : 1121800038

Prodi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Sistem Pembayaran COD, Gratis Ongkir, dan Review Pembeli Terhadap Minat Beli Produk Baju Di Lazada.

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran sepenuhnya.

Surabaya, 13 Juli 2022

(Eva Ririn An.

0A6CAAJX937812611





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Ririn Andriani
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Pengaruh Sistem Pembayaran COD, Gratis Ongkir dan Review Pembeli Terhadap Minat Beli Produk Baju di Lazada"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 13 Juli 2022

Yang Menyatakan

(Eva Ririn Andriani)

ABSTRAK

Seiring berkembangnya zaman yang semakin modern dan canggih telah melahirkan sebuah sistem yang digunakan untuk aktivitas perdagangan yakni *E-commerce*. Banyak bermunculan marketplace sehingga membuat persaingan semakin ketat diantara marketplace. Hal tersebut membuat Lazada harus meningkatkan beberapa fitur dan promo yang diberikan seperti meningkatkan mengenai sistem pembayaran COD, memberikan lebih banyak gratis ongkir dan meningkatkan review pembeli untuk lebih menarik konsumen. Perusahaan juga harus memperhatikan faktor apa saja yang menarik minat beli konsumen pada marketplace hingga produk yang ditawarkan. Penelitian ini mencoba untuk menjelaskan bagaimana pengaruh sistem pembayaran COD, gratis ongkir dan review pembeli terhadap minat beli produk baju di Lazada. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di daerah Surabaya, sedangkan sampel penelitian menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, responden yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sistem pembayaran COD tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yakni minat beli, sedangkan variabel gratis ongkir dan review pembeli berpengaruh positif terhadap variabel dependen yakni minat beli.

Kata kunci : Sistem Pembayaran COD, Gratis Ongkir, Review Pembeli dan Minat Beli.

ABSTRACT

Along with the development of an increasingly modern and sophisticated era, it has given birth to a system used for trading activities, namely E-commerce. Many marketplaces have sprung up so that the competition is getting tougher among marketplaces. This makes Lazada have to improve some of the features and promos provided, such as improving the COD payment system, providing more free shipping and increasing consumerr reviews to attract more consumers. Companies must also pay attention to what factors attract consumers to buy in the marketplace to the products offered. This study tries to explain how the influence of the COD payment system, free shipping and consumer reviews on purchase interest in clothing products at Lazada. This study uses a quantitative method with a questionnaire as the instrument. The population in this study are people who live in the Surabaya area, while the research sample uses a non-probability sampling method with purposive sampling technique, the respondents taken are 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the COD payment system variable has no effect on the dependent variable that is purchase interest, while the free shipping variable and consumer reviews have a positive effect on the dependent variable that is purchase interest.

Keywords: COD Payment System, Free Shipping, Consumer Reviews and Purchase Interest.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sistem Pembayaran COD, Gratis Ongkir Dan Review Pembeli Terhadap Minat Beli Produk Baju Di Lazada”. Tak lupa sholawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang merupakan rahmatan Lil Alamin yang membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang peradaban islami.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak, diantaranya:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kelancaran dan kemudahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Sri Andayani, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan rela meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan kepada saya.
5. Bapak Drs. Agung Pujianto, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan nasehat selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya almarhum Bapak Achmad Faozi dan Ibu Ernawati. Terima kasih atas dukungan moral maupun material dan untaian doa-doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Strata-1 ini.
7. Teruntuk mas pacar Ronal Agil Osaka yang telah memberi semangat, dukungan dan doa selama pengerjaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Angkatan 2018 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Khususnya Administrasi Bisnis Kelas A yang sudah menjalani studi ini Bersama-sama.

9. Dari saya sendiri, yang telah kooperatif dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena sudah berusaha, percaya diri dan berpikir positif sehingga mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
10. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian saya.
11. Semua pihak baik keluarga, teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam banyak hal yang berhubungan dengan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, penulis telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya dan perkembangan pengetahuan pada umumnya.

Surabaya, 13 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Teoritis.....	16
2.2.1 Sistem Pembayaran.....	16
2.2.2 Promosi	18
2.2.3 Sistem Pembayaran COD.....	20
2.2.4 Gratis Ongkir	24
2.2.5 Review Pembeli	29

2.2.6	Minat Beli	35
2.3	Kerangka Berpikir.....	39
2.4	Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	40
2.4.1	Definisi Konsep.....	40
2.4.2	Definisi Operasional	40
2.5	Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Rancangan Penelitian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel	43
3.2.1	Populasi.....	43
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	44
3.3.1	Skala Pengukuran.....	44
3.3.2	Instrumen Penelitian	45
3.4	Jenis Data dan Sumber Data	45
3.4.1	Jenis Data	46
3.4.2	Sumber Data.....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1	Uji Instrumen	47
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.3	Uji Hipotesis	48
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Penyajian Data	50
4.1.1	Gambaran Lazada	50
4.1.2	Karakteristik Responden	52
4.1.3	Uji Instrumen	53
4.2	Tabulasi Data	55
4.3	Analisis Data.....	75

4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	75
4.3.2	Hipotesis	78
4.4	Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....		85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Rekomendasi.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	53
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas.....	54
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas	55
Tabel 4.7	Hasil Tabulasi Variabel Sistem Pembayaran COD (X_1).....	55
Tabel 4.8	Hasil Tabulasi Variabel Gratis Ongkir (X_2).....	59
Tabel 4.9	Hasil Tabulasi Variabel Review Pembeli (X_3).....	52
Tabel 4.10	Hasil Tabulasi Data Variabel Minat Beli (Y)	66
Tabel 4.11	Interval Rata-Rata Variabel Penelitian	70
Tabel 4.12	Hasil Nilai Mean Variabel Sistem Pembayaran COD (X_1)	70
Tabel 4.13	Hasil Nilai Mean Variabel Gratis Ongkir (X_2)	71
Tabel 4.14	Hasil Nilai Mean Variabel Review Pembeli (X_3)	72
Tabel 4.15	Hasil Nilai Mean Variabel Minat Beli (Y).....	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov- Smirnov</i>	76
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.18	Hasil Uji t (parsial).....	79
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4.20	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-commarce</i> yang paling Banyak dikunjungi	3
Gambar 1.2 <i>E-commarce</i> yang paling Banyak dikunjungi	3
Gambar 1.3 Kuartal III 2021	4
Gambar 1.4 Kuartal II 2018	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4.1 Website Lazada	51
Gambar 4.2 Logo Lazada.....	51
Gambar 4.3 Website Lazada	51
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas <i>Probability Plot</i>	76
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	92
Lampiran 2. Uji Validitas	94
Lampiran 3. Uji Reliabilitas.....	95
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik	95
Lampiran 5. Analisis Regresi Linear Berganda	97
Lampiran 6. Analisis Koefisien Determinasi.....	98
Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi.....	98
Lampiran 8. Kartu Bimbingan.....	99
Lampiran 9. Hasil Turnitin.....	100