

**PENGARUH *COSTEMER ONLINE REVIEW, ADVERTISING
CREATIVITY* DAN TAGLINE "GRATIS ONGKIR" TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHOPEE SURABAYA”**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



MIFTAKHUL ULUM

2016.69.10.0040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDAHRTA PASURUAN**

2020

PENGARUH *COSTEMER ONLINE REVIEW, ADVERTISING CREATIVITY* DAN TAGLINE "GRATIS ONGKIR" TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHOPEE SURABAYA”

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



MIFTAKHUL ULUM

2016.69.10.0040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDAHRTA PASURUAN**

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Costemer Online Review*, *Advertising Creativity* dan tagline "Gratis Ongkir" terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee Surabaya.

Disusun Oleh : Miftakhul Ulum

NIM : 201669100040

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk diseminarkan

Pasuruan, 10 September 2020

Mengetahui,



(Nur Ajizah S.Sos., M.AB)

NIP. 0691502001

Pembimbing,

(Miftahul Huda., M.AB)

NIP. 0691508056

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA
PASURUAN, PADA :

HARI : Kamis
TANGGAL : 10 September 2020
JAM : 12.00
JUDUL : Pengaruh Costemer Online Review, Advertising Creativity dan
tagline "Gratis Ongkir" terhadap Keputusan Pembelian pada
Shopee Surabaya.

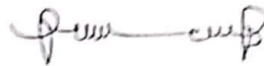
DINYATAKAN LULUS
MAJELIS PENGUJI,

PENGUJI UTAMA

PENGUJI 1



Dr. Kholid Murtadlo, SE, ME
NIP.Y 0650203006



Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB
NIP.Y 069.11.03.037



MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Politik

Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB
NIP.Y 069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miftakhul Ulum

Nim : 2016691000240

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri

Apabila di kemudian hasil terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut.

Pasuruan, 2 Agustus, 2020

Miftakhul Ulum



MOTTO

**Terkadang satu-satunya hal
yang membatasiimu adalah
dirimu sendiri dan setiap orang
memiliki formula hidupnya
sendiri, berproseslah kamu
adalah**

Wanita Hebat

MIJEL

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah-Nya, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Malaikat tak bersayapku, Ayah. Terima kasih atas dukungan, doa, nasihat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak pernah usai hingga membuatku sadar bahwa berproses memang tidaklah mudah, terima kasih i love you sooo much.
2. Ibu yang sudah tenang disana, terima kasih atas karakter yang telah diturunkan kepadaku, doakan aku selalu kuat dalam berproses dan menjadi Wanita Hebat.
3. Dosen pembimbing, Bpk Miftahul Huda S.os, M.AB. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk membimbing kami serta untuk selalu bersedia kami repotkan selama ini.
4. Kakakku Asep, aku belajar bahwa formula hidup setiap orang itu berbeda.
5. Konco ngikik cici,milek,icha semoga kita tetap selalu berkawan.
6. Teman-teman seperjuangan, "Business 2016". Kalian Hebat telah mengerjakan skripsi ini yang membuat perut mual-mual

Hanya sebuah karya sederhana dan kata terima kasih yang dapat kupersembahkan, semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan-Nya. Aamiin ya rabbal 'alamin.

CURRICULUM VITE



Nama : Miftakhul Ulum

NIM : 201669100040

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 30Mei 1998

Pendidikan Formal : TK Dharma Wanita
SDN Sumber Sari 2
SMP Bhinneka Tunggal Ika
MA Darut Taqwa

Alamat : Dsn Gununggangsir, Ds Gununggangsir RT 04
RW 06, Beji, Pasuruan.

Email :Ulummiftakhul98@gmail.com

No Telp : 081554328011

ABSTRAK

Perkembangan belanja online di Indonesia juga semakin meningkat. Data yang diperoleh dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 171,2 juta orang hingga akhir tahun 2018.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Costemer Online Review*, *Advertising Creativity* dan tagline "Gratis Ongkir" terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee Surabaya yang hasilnya dapat digunakan untuk evaluasi Shopee untuk meningkatkan fitur dan ide promo agar pembelian semakin meningkat.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian pada Shopee. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus machin dan ditemukan sebesar 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Costemer Online Review*, dan tagline "Gratis Ongkir" berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, namun *Advertising Creativity* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Sehingga Shopee diharapkan mampu mengembangkan dan serta mempertahankan *Costemer Online Review*, dan tagline "Gratis Ongkir" dan mengevaluasi *Advertising Creativity* sehingga nantinya meningkatkan pelanggan agar melakukan keputusan pembelian.

Kata kunci: *Costemer Online Review*, *Advertising Creativity*, tagline "Gratis Ongkir" dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The development of online shopping in Indonesia is also increasing. Data obtained from the Indonesian Internet Service Providers Association (APJII) the number of internet users in Indonesia reached 171.2 million people by the end of 2018.

The purpose of this research is to find out the Influence of Costemer Online Review, Advertising Creativity and tagline "Free Shipping" on Purchasing Decisions on Shopee Surabaya whose results can be used 100 respondents for shopee evaluation to improve promo features and ideas to increase purchases.

The results showed that the Costemer Online Review, and the tagline "Free Shipping" had a positive and significant impact on purchasing decisions, but Advertising Creativity had a positive but insignificant effect. So Shopee is expected to develop and maintain costemer online review, and tagline "Free Shipping" and evaluate Advertising Creativity so that it will increase customers to make purchasing decisions.

Keywords: *Costemer Online Review, Advertising Creativity, tagline "Free Shipping" and Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan berkat-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul **Pengaruh *Costemer Online Review, Advertising Creativity* dan tagline "Gratis Ongkir" terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee Surabaya** adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun, penulis berusaha sebaik dan semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini tanpa kenal lelah mengerahkan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Romo K.H. M. Sholeh Bahrudin Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Ngalah sekaligus guru besar terhebat atas segala mutiara nasihatnya.
2. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

5. Bapak Miftahul Huda., M.ABselaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam menyusun Skripsi hingga selesai.
6. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Teman seperjuanganku “Busiines 2016” yang telah menyelesaikan skripsi “Kalian Hebat”.

Akhirnya atas segala bantuan dari semua pihak, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga segala jasa dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Tiada gading yang tak retak, demikian pula dengan skripsi ini yang jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, kami selaku penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Pasuruan, 03 April 2020

Miftakhul Ulum

2016.69.10.0040

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah-Nya, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

7. Malaikat tak bersayapku, Ayah. Terima kasih atas dukungan, doa, nasihat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak pernah usai hingga membuatku sadar bahwa berproses memang tidaklah mudah, terima kasih i love you sooo much.
8. Ibu yang sudah tenang disana, terima kasih atas karakter yang telah diturunkan kepadaku, doakan aku selalu kuat dalam berproses dan menjadi Wanita Hebat.
9. Dosen pembimbing, Bpk Miftahul Huda S.os, M.AB. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk membimbing kami serta untuk selalu bersedia kami repotkan selama ini.
10. Kakakku Asep, aku belajar bahwa formula hidup setiap orang itu berbeda.
11. Konco ngikik cici,milek,icha semoga kita tetap selalu berkawan.
12. Teman-teman seperjuangan, “Business 2016”. Kalian Hebat telah mengerjakan skripsi ini yang membuat perut mual-mual

Hanya sebuah karya sederhana dan kata terima kasih yang dapat kupersembahkan, semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan-Nya. Aamiin ya rabbal ‘alamin.

CURRICULUM VITE



Nama : Miftakhul Ulum

NIM : 201669100040

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 30Mei 1998

Pendidikan Formal : TK Dharma Wanita
SDN Sumber Sari 2
SMP Bhinneka Tunggal Ika
MA Darut Taqwa

Alamat : Dsn Gununggangsir, Ds Gununggangsir RT 04
RW 06, Beji, Pasuruan.

Email :Ulummiftakhul98@gmail.com

No Telp : 081554328011

ABSTRAK

Perkembangan belanja online di Indonesia juga semakin meningkat. Data yang diperoleh dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 171,2 juta orang hingga akhir tahun 2018.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Costemer Online Review*, *Advertising Creativity* dan tagline "Gratis Ongkir" terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee Surabaya yang hasilnya dapat digunakan untuk evaluasi Shopee untuk meningkatkan fitur dan ide promo agar pembelian semakin meningkat.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian pada Shopee. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus machin dan ditemukan sebesar 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Costemer Online Review*, dan tagline "Gratis Ongkir" berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, namun *Advertising Creativity* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Sehingga Shopee diharapkan mampu mengembangkan dan serta mempertahankan *Costemer Online Review*, dan tagline "Gratis Ongkir" dan mengevaluasi *Advertising Creativity* sehingga nantinya meningkatkan pelanggan agar melakukan keputusan pembelian.

Kata kunci: *Costemer Online Review*, *Advertising Creativity*, tagline "Gratis Ongkir" dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The development of online shopping in Indonesia is also increasing. Data obtained from the Indonesian Internet Service Providers Association (APJII) the number of internet users in Indonesia reached 171.2 million people by the end of 2018.

The purpose of this research is to find out the Influence of Costemer Online Review, Advertising Creativity and tagline "Free Shipping" on Purchasing Decisions on Shopee Surabaya whose results can be used 100 respondents for shopee evaluation to improve promo features and ideas to increase purchases.

The results showed that the Costemer Online Review, and the tagline "Free Shipping" had a positive and significant impact on purchasing decisions, but Advertising Creativity had a positive but insignificant effect. So Shopee is expected to develop and maintain costemer online review, and tagline "Free Shipping" and evaluate Advertising Creativity so that it will increase customers to make purchasing decisions.

Keywords: *Costemer Online Review, Advertising Creativity, tagline "Free Shipping" and Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan berkat-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul **Pengaruh *Costemer Online Review, Advertising Creativity* dan tagline "Gratis Ongkir" terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee Surabaya** adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun, penulis berusaha sebaik dan semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini tanpa kenal lelah mengerahkan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

8. Romo K.H. M. Sholeh Bahrudin Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Ngalah sekaligus guru besar terhebat atas segala mutiara nasihatnya.
9. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
10. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
11. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

12. Bapak Miftahul Huda., M.ABselaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam menyusun Skripsi hingga selesai.
13. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
14. Teman seperjuanganku “Busiines 2016” yang telah menyelesaikan skripsi “Kalian Hebat”.

Akhirnya atas segala bantuan dari semua pihak, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga segala jasa dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Tiada gading yang tak retak, demikian pula dengan skripsi ini yang jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, kami selaku penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Pasuruan, 03 April 2020

Miftakhul Ulum

2016.69.10.0040

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teoritik	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Variabel dan pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
4.2 Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.3 Gambaran Umum Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.8 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.5 Hasil Analisis Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6 Koefisien determinan (Adjusted R ²).....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	Error! Bookmark not defined.
Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Variabel dan Pengukuran <i>Costemer Online Review</i> ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Variabel dan Pengukuran <i>Advertising Creativity</i> .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Variabel dan Pengukuran Tagline “Gratis Ongkir”	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4.....	Error! Bookmark not defined.
Variabel dan pengukuran keputusan pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5.....	Error! Bookmark not defined.
Skala pengukuran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1.....	Error! Bookmark not defined.
Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2.....	Error! Bookmark not defined.
Distribusi Responden berdasarkan usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5.....	Error! Bookmark not defined.
Variabel Tagline "Gratis Ongkir"	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6.....	Error! Bookmark not defined.
Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Analisis Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Koefisien determinan (Adjusted R ²).....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.11.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji T (parsial)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Linieritas X1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Linieritas X2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Linieritas X3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Linieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Data prosentase	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.