

**PENGARUH SHOPEE *PAYLATER*, *VOUCHER* GRATIS ONGKIR, DAN
ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**
(Survei pada Konsumen Generasi Z Pengguna Shopee di Kabupaten Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Oleh :

Aldi Anggraito

20210510131

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH SHOPEE *PAYLATER*, *VOUCHER* GRATIS ONGKIR DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Survey Pada Konsumen Generasi Z di Kabupaten Kuningan)

Disusun Oleh :

ALDI ANGGRAITO

20210510131

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 03 Oktober 2025 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,

Penguji II,

Penguji III,



Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M. Si
NIK. 41038971055



Neng Evi Kartika, S.E., M.M
NIK. 410108920248



Faishal Rahimi, S.E., M.M
NIK. 4101109220236

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH SHOPEE PAYLATER, VOUCHER GRATIS ONGKIR, DAN
ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**
(Survey pada Konsumen Generasi Z Pengguna Shopee di Kabupaten Kuningan)

Oleh :

ALDI ANGGRAITO

20210510131

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING:

Kuningan, November 2025

Pembimbing I



Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M
NIK. 41038111400

Pembimbing II



Faishal Rahimi, S.E., M.M
NIK. 410110920236

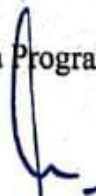
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si
NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Rina Masrurroh, S.E., M.E., Sy
NIK. 41038091296

PERYATAAN OTENTISITAS

PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Shopee Paylater, Voucher Gratis Ongkir, dan Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Generasi Z Pengguna Shopee di Kabupaten Kuningan).”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, Oktober 2025

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and 'CTCECANX270657592'.

Aldi Anggraito

NIM 20210510131

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Perubahan adalah hukum hidup; bahkan pada orang yang sama, kita menemukan jiwa yang berbeda. Manusia senantiasa lahir kembali dari luka-lukanya, menjahit dirinya dengan harapan, dan menapaki jalan baru yang mengajarkan arti ketabahan serta kebijaksanaan yang tak dimiliki kemarin"

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia yang tulus, kupersembahkan karya kecil ini kepada kedua orang tuaku tercinta. Yang doa, kasih sayang, dan pengorbanannya telah menjadi pelita penerang dalam gelap langkahku. Tanpa mereka, jalan ini tak akan pernah bisa kulalui dengan penuh keyakinan. Untuk diriku sendiri, yang telah berjuang dalam diam, menahan lelah, menata kembali setiap luka, dan terus melangkah meski sering kali ragu menghampiri. Terima kasih telah bertahan, tumbuh, dan percaya pada prosesnya. Kepada sahabat-sahabatku yang menjadi bagian dari perjalanan ini, terima kasih telah hadir di kala suka maupun duka. Kehadiran kalian yang mengisi hari-hariku dengan tawa, semangat, dan cerita-cerita indah adalah hadiah yang tak ternilai.

(Aldi Anggraito, 2025)

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul Pengaruh Shopee Paylater, Voucher Gratis Ongkir, Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Generasi Z Pengguna Shopee Di Kabupaten Kuningan)” Beserta isinya adalah benar karya saya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas Pernyataan ini, saya siap bertanggung jawab dan menanggung resiko apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Kuningan, 11 Oktober 2025

Penulis,

Aldi Anggraito

NIM. 20210510131

ABSTRACT

Aldi Anggraito (2025) “*The Influence of Shopee Paylater, Free Shipping Vouchers, and Online Customer Reviews on Purchase Decisions (A Survei on Generation Z Shopee Users in Kuningan Regency)*.” Management Study Program, Faculty of Economics and Business Supervised by Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M and Faishal Rahimi, S.E., M.M

The advancement of technology had driven the trend of online shopping, including the use of Shopee Paylater, free shipping vouchers, and online customer reviews—features that influenced purchasing decisions, especially among Generation Z. This study aimed to determine the influence of these three variables on the purchase decisions of Shopee consumers in Kuningan Regency. The research employed a quantitative approach. The sample consisted of 200 Generation Z respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The results indicated that Shopee Paylater, free shipping vouchers, and online customer reviews simultaneously had a positive and significant effect on purchase decisions. Partially, each variable also showed a significant influence. The conclusion of this study was that flexible payment systems, promotional free shipping offers, and customer reviews played an important role in shaping the purchasing decisions of Generation Z on the Shopee platform. These findings provided valuable insights for companies to optimize these features in their digital marketing strategies.

Keywords: Shopee Paylater, Free Shipping Voucher, Online Customer Review, Purchase Decision, Generation Z

ABSTRAK

**Aldi Anggraito (2025) “Pengaruh Shopee *Paylater*, *Voucher* Gratis Ongkir, dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Generasi Z Pengguna Shopee di Kabupaten Kuningan).”
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dibimbing oleh Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M dan Faishal Rahimi, S.E., M.M**

Kemajuan teknologi mendorong tren belanja online, termasuk penggunaan fitur Shopee *Paylater*, *voucher* gratis ongkir, dan *online Customer Review* yang memengaruhi keputusan pembelian, khususnya pada Generasi Z. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap keputusan pembelian konsumen Shopee di Kabupaten Kuningan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 200 responden Generasi Z dengan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui angket dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *Software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee *Paylater*, *voucher* gratis ongkir, dan *online Customer Review* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara parsial, ketiga variabel tersebut juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kemudahan sistem pembayaran, penawaran promosi gratis ongkir, serta ulasan pelanggan memiliki peranan penting dalam membentuk keputusan pembelian Generasi Z di *platform* Shopee. Temuan ini menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengoptimalkan fitur-fitur tersebut dalam strategi pemasaran digital mereka.

Kata Kunci: Shopee *Paylater*, *Voucher* Gratis Ongkir, *Online Customer Review*, Keputusan Pembelian, Generasi Z

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul, “Pengaruh Shopee *Paylater*, *Voucher* Gratis Ongkir, Dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Generasi Z Pengguna Shopee di Kabupaten Kuningan)”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan pertolongan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kekurangan dan kelalaian, serta keterbatasan penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan ataupun kekurangan serta diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Amin.

Kuningan, 11 Oktober 2025

Penulis,

Aldi Anggraito

NIM. 20210510131

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata (S1) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kuningan. Penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya restu dan ridho dari Tuhan yang Maha Esa dan berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada Yth :

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak dan Ibu saya, yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada saya, Setiap waktu ibu dan Bapak tiada henti mendoakan saya. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna dan luar biasa.
2. Dr. Dadang Suhardi, SE., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Faishal Rahimi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Kuningan.
5. Dr Rina Masruroh SE., ME.Sy selaku Kaprodi Manajemen Universitas Kuningan.
6. Untuk rekan-rekan seperjuangan di kelas Manajemen Khususnya Manajemen Pemasaran
7. Untuk teman – teman seperjuangan saya Dea, Kayla, Hana dll. yang selalu memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini dan teman-teman lain yang tidak bisa sebutkan satu-persatu. Semoga Allah SWT senantiasa

melimpahkan rahmat dan hidayahnya bagi kita. Terimakasih untuk Do'a motivasi dan dukungan – dukungan yang telah di berikan selama ini semoga dapat menjadi amal ibadah dihadapan Allah SWT, Amin.

Kuningan, 11 Oktober 2025
Penulis,

Aldi Anggraito
NIM. 20210510131

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN OTENTISITAS	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.2 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.2 Keputusan Pembelian	17
2.1.3 Shopee Paylater	22
2.1.4 Voucher Gratis Ongkir	24
2.1.5 Online Customer Review	26
2.1.6 Hubungan antar variabel	29
2.1.7 Penelitian Terdahulu	30
2.2 Kerangka Berpikir.....	39
2.3 Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	42
3.2 Operasional Variabel.....	43
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Uji Instrumen	47
3.5.1 Uji Validitas	47
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	53
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.6.4 Koefisien Determinasi.....	55
3.6.5 Uji Hipotesis.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pembahasan	57
4.1.1 Gambaran Umum Objek Perusahaan	57
4.1.2 Gambaran Umum Responden	59
4.1.3 Teknik Analisis Data.....	62
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.1.6 Koefisien Determinasi.....	76
4.1.7 Uji Hipotesis	78
4.2 Pembahasan.....	81
4.2.1 Pengaruh Shopee Paylater, Voucher Gratis Ongkir dan Online customer review Terhadap Keputusan Pembelian.....	83
4.2.2 Pengaruh Shopee Paylater Terhadap Keputusan Pembelian.....	83
4.2.3 Pengaruh Voucher Gratis Ongkir Terhadap Keputusan Pembelian..	85
4.2.4 Pengaruh Online customer review Terhadap Keputusan Pembelian	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 89

5.2 Saran 90

DAFTAR PUSTAKA 91

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel	43
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel Shopee Paylater	48
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Voucher Gratis Ongkir	48
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Online customer review	49
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Online customer review	50
Tabel 3. 6 Hasil Uji Relibilitas Variabel Shopee Paylater	51
Tabel 3. 7 Hasil Uji Relibilitas Variabel Voucher Gratis Ongkir	51
Tabel 3. 8 Hasil Uji Relibilitas Variabel Online customer review	52
Tabel 3. 9 Hasil Uji Relibilitas Variabel Keputusan Pembelian	52
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Perbulan	62
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Statistik Shopee <i>Payater</i> (X1)	63
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Statistik <i>Voucher</i> Gratis Ongkir (X2).....	65
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Online customer review	67
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	72

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolineratitas	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji f (Simultan).....	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji t Parsial	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kunjungan Bulanan <i>E-commerce</i> dan Pangsa GMV <i>E-commerce</i>	3
Gambar 1. 2 Layanan Paylater Paling Sering Digunakan 2023.....	6
Gambar 1. 3 Provinsi Dengan Pengguna Paylater Terbanyak 2024	7
Gambar 1. 4 Pengguna Paylater Di Indonesia Menurut Kelompok Usia 2023	8
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	18
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3. 1 Skala Interval.....	46
Gambar 4. 1 Logo Shopee.....	58
Gambar 4. 2 Kedudukan Variabel Shopee Paylater Dalam Kriteriaum	64
Gambar 4. 3 Kedudukan Variabel Voucher Gratis Ongkir Dalam Kriteriaum	66
Gambar 4. 4 Kedudukan Variabel Online Customer Review Dalam Kriteriaum...	68
Gambar 4. 5 Kedudukan Variabel Keputusan Pembelian Dalam Kriteriaum	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Pengantar Bimbingan

Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran II : Kuesioner Penelitian

Lampiran III : Data Hasil Kuesioner

Lampiran IV : *Output* Hasil Perhitungan SPSS Versi 23

Lampiran V : Tabel r

Tabel t

Tabel f

Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup