

**PENGARUH DISKON, GRATIS ONGKIR, DAN *ONLINE*
CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *FASHION* DI SHOPEE PADA MASYARAKAT DKI
JAKARTA**



Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada
fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Oleh :

Stevanus

NIM : 1707622020

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

***THE INFLUENCE OF DISCOUNTS, FREE SHIPPING, AND
ONLINE CUSTOMER REVIEWS ON FASHION PRODUCT
PURCHASE DECISIONS ON SHOPEE AMONG THE
RESIDENTS OF DKI JAKARTA***



This thesis is submitted in partial fulfillment of the requirements for the Bachelor's degree at the Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta

By :

Stevanus

Student ID : 1707622020

UNDERGRADUATE BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227
Laman unj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK: SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Stevanus
NIM : 1707622020
Judul Penelitian : Pengaruh Diskon, Gratis Ongkir, dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* di Shopee pada masyarakat DKI Jakarta.

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 3 Agustus 2026
Pembimbing/Pembimbing I/ Promotor,)*

Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd.
NIDN/NUPTK. 0020029302

Pembimbing II/ Ko-Promotor)*

Prima Andriani, S.E., M.Sc.
NIDN/NUPTK. 0439772673230292

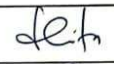
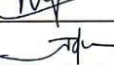
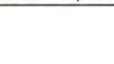
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

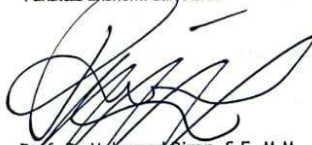
Nama Mahasiswa : STEVANUS
NIM : 1707622020
Program Studi/Fakultas : S1 Pendidikan Bisnis/Ekonomi Dan Bisnis
Judul Penelitian : Pengaruh Diskon, Gratis ongkir dan Online customer review terhadap keputusan pembelian produk fashion di shopee pada masyarakat DKI Jakarta.

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus**
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 15 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004	
Sekretaris	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 98802142022032001	
Penguji Ahli	Rizka Zakiah, S.Pd., M.Pd NIP. 199401182023212040	
Pembimbing 1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022	
Pembimbing 2	Prima Andriani, SE., M.Sc NIP. 199401072024062001	

Mengetahui,
Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi,
S1 Pendidikan Bisnis


Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D
NIDN/NUPTK. 0008098205

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Stevanus
NIM : 1707622020
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Pengaruh Diskon, Gratis ongkir dan Online customer review terhadap Keputusan pembelian produk fashion di shopee pada masyarakat DKI Jakarta

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 2 Agustus 2026

Yang menyatakan,



10000
REPUBLIK INDONESIA
METRAI
TEMPEL
3FF14AOX141172596

Stevanus
1707622020

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Stevanus
NIM : 1707622020
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ Pendidikan Bisnis
Alamat email : stevv3144@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Diskon, Gratis ongkir dan Online customer review terhadap Keputusan pembelian produk fashion di shopee pada masyarakat DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Agustus 2026

Penulis

(Stevanus)

ABSTRAK

Stevanus, 1707622020, “Pengaruh Diskon, Gratis Ongkir, dan Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion di Shopee Pada Masyarakat Dki Jakarta”, Skripsi, Jakarta : Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh diskon, gratis ongkir, dan *online customer review* terhadap keputusan pembelian produk *fashion* di Shopee pada masyarakat DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian berjumlah 130 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Forms* dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial diskon, gratis ongkir, dan *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Secara simultan, ketiga variabel independen juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai *F* hitung sebesar 817,331 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,926 menunjukkan bahwa 92,6% variasi keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel diskon, gratis ongkir, dan *online customer review*, sedangkan sisanya sebesar 7,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa diskon, gratis ongkir, dan *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *fashion* di Shopee pada masyarakat DKI Jakarta. Oleh karena itu, Shopee dan para penjual diharapkan dapat mengoptimalkan program promosi serta meningkatkan kualitas *online customer review* untuk mendorong keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: Diskon, Gratis Ongkir, *Online customer review*, Keputusan Pembelian, Shopee.

ABSTRACT

Stevanus, 1707622020, "The Influence of Discounts, Free Shipping, and Online Customer Reviews on Fashion Product Purchase Decisions on Shopee Among The Residents of Dki Jakarta", Undergraduate Thesis, Jakarta: Bachelor's Degree Program in Business Education, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

This study aims to analyse the influence of discounts, free shipping, and online customer reviews on purchasing decisions for fashion products on Shopee among the people of DKI Jakarta. This research employed a quantitative approach using a survey method. The sample consisted of 130 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using an online questionnaire distributed via Google Forms and analysed using multiple linear regression with IBM SPSS. The results indicate that discounts, free shipping, and online customer reviews each have a positive and significant effect on purchasing decisions, with significance values below 0.05. Simultaneously, the three independent variables also have a positive and significant effect on purchasing decisions, with an F-value of 817.331 and a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The Adjusted R Square value of 0.926 indicates that 92.6% of the variation in purchasing decisions is explained by discounts, free shipping, and online customer reviews, while the remaining 7.4% is influenced by other variables not examined in this study. In conclusion, discounts, free shipping, and online customer reviews significantly influence purchasing decisions for fashion products on Shopee among the people of DKI Jakarta. Therefore, Shopee and online sellers are encouraged to optimise promotional strategies and improve the quality of online customer reviews to increase consumers' purchasing decisions.

Keywords: Discounts, Free Shipping, Online customer reviews, Purchasing Decision, Shopee.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Diskon, Gratis Ongkir, dan *Online customer review* terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* di Shopee pada Masyarakat DKI Jakarta".

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak kendala dan tantangan yang dihadapi. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, kedua orang tua dan keluarga tercinta atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, kritik, dan saran selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Pendidikan Bisnis atas ilmu, pengalaman, dan pelayanan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada sahabat, teman-teman, dan semua pihak yang

telah memberikan semangat, motivasi, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 14 Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoritis	18
1.4.2 Manfaat Praktis	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Teori Pendukung	21
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan	30
2.3 Kerangka Teori Dan Pengembangan Hipotesis	36
2.3.1 Kerangka Teori.....	36
2.3.2 Pengembangan Hipotesis	38
2.3.2.1 Pengaruh Diskon Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.3.2.2 Pengaruh Gratis Ongkir Terhadap Keputusan Pembelian	40
2.3.2.3 Pengaruh <i>Online customer review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	41
2.3.2.4 Pengaruh Diskon, Gratis Ongkir, Dan <i>Online customer review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.4 Kerangka Penelitian	45
BAB III	47
METODE PENELITIAN	47

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian	47
3.2 Desain Penelitian	48
3.3. Populasi Dan Sampel	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel	49
3.4 Pengembangan Instrumen	51
3.4.1 Definisi Operasional Keputusan Pembelian	52
3.4.2 Definisi Operasional Diskon	54
3.4.3 Definisi Operasional Gratis Ongkir	56
3.4.4 Definisi Operasional <i>Online customer review</i>	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data	59
3.6 Teknik Analisis Data	60
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	60
3.6.2 Uji Instrumen: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	61
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.6.4 Uji Kelayakan Model	64
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Deskripsi Data.....	68
4.1.1 Deskripsi Penyebaran Kuesioner.....	68
4.1.2 Karakteristik Responden	69
4.1.3 Statistik Deskriptif Responden.....	76
4.2 Hasil.....	92
4.2.1 Hasil Uji Kualitas Data.....	92
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	96
4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	105
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis	108
4.3.5 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	113
4.3 Pembahasan	114
BAB V PENUTUP.....	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Implikasi Teoritis	121
5.3 Implikasi Praktis	121
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	123

5.5 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	126
LAMPIRAN	133

