

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN SISTEM PEMBAYARAN
CASH ON DELIVERY TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI TIKTOK SHOP
(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH:

PRIMUS YOSEPH FEKA
NIM: 32119013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN SISTEM PEMBAYARAN
CASH ON DELIVERY TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI TIKTOK SHOP
(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG)**

Yang diajukan oleh:


Nama : Primus Yoseph Feka
NIM : 32119013
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing dan diuji di Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya
Mandira Kupang

Pembimbing I



Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
NIDN : 0818111101

Pembimbing II


Maria A. L. Amaral, SE, MM
NIDN: 0805079302

Kupang,2024

Ketua Program Studi Manajemen


Anggraeny Paridy, SE, M.Si
NIDN : 0011036501

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:


Hari/Tanggal : Kamis, 08 Juni 2023
Jam : 12.00 – 13.30 Wita
Tempat : Ruang Kuliah Magister
Atas Nama : Primus Yoseph Feka
NIM : 32119013
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI


1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si (.....)
2. Sekretaris : Maria A. L. Amaral, SE, MM (.....)
3. Penguji I : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)
4. Penguji II : Selfiana Goetha, SE, MM (.....)
5. Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si (.....)

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis


Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN: 0819066703

Ketua
Program Studi Manajemen


Anggraeny Paridy, SE, M.Si
NIDN : 0011036501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tidak Semua Usaha Itu Dipermudah, Tapi Semua Yang Berusaha Pasti Berubah”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Orang tua tercinta Bapak Alexander Feka dan Ibu Maria Tefa, yang dengan bersusah payah membiayai studi dan yang tidak pernah lelah mendoakan segala yang terbaik. Kepada saudara yang terkasih, kakak Ardiles Feka, Gaudensia Feka, dan adik Hildegandis Feka yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat.

Kupang, Juli 2023

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Online Customer Review Dan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Terhadap Minat Beli Di Tiktok Shop Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang”**, dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan Pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Br. Salomon Leki, SVD, SE. M.Ec.Dev selaku Wakil Dekan I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II, yang telah memberikan perhatian, dukungan, motivasi serta pelayanan administrasi akademik selama kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

3. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen yang telah memberikan kesempatan, pelayanan administrasi akademik selama mengikuti kuliah, meluangkan waktu, tenaga dan masukan serta perbaikan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran yang berharga, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Maria A.L. Amaral, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran yang berharga, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta masukan dalam perbaikan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta masukan dalam perbaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
9. Ibu Angelina Penun, SH selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.

10. Kedua orang tua Bapak Alexander Feka dan Ibu Maria Tefa yang telah melahirkan, memelihara, dan membesarkan serta kakak Ardiles Feka, Gaudensia Feka dan adik Hildagandis Feka, yang selalu memberikan dukungan doa, spiritual dan materi dalam penyelesaian pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
11. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2019 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, terkhusus Inggrit, Viany, Atika, Gio, Lentu, Tasya, Nia, dan teman-teman kompleks (Flaka Family) yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna penyempurnaan karya ilmiah di waktu yang akan datang. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Primus Yoseph Feka (32119013), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, *Online Customer Review* dan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Terhadap Minat Beli Di Tiktok Shop Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang” di bawah bimbingan Bapak Dr. Simon Sia Niha SE, M.Si, selaku Pembimbing I dan Ibu Maria A. L. Amaral, SE, MM selaku Pembimbing II.

TikTok Shop merupakan fitur baru yang dikembangkan oleh Tiktok yang fungsinya digunakan untuk transaksi jual beli yang dapat dilakukan langsung di aplikasi Tiktok. Perkembangan data pengguna Tiktok pada tahun 2019-2022 mengalami fluktuasi. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui persepsi tentang kualitas produk, kualitas pelayanan, *online customer review* dan sistem pembayaran *cash on delivery* terhadap minat beli ulang di Tiktok Shop studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. (2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, *online customer review* dan sistem pembayaran *cash on delivery* secara parsial terhadap minat beli ulang di Tiktok Shop Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. (3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, *online customer review* dan sistem pembayaran *cash on delivery* secara simultan terhadap minat beli ulang di Tiktok Shop Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Tiktok Shop yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Sampel dalam penelitian ini adalah 125 responden yang didapat dari jumlah indikator dikalikan lima. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner melalui Google Form. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial (regresi linier berganda).

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, *online customer review*, sistem pembayaran *cash on delivery* dan minat beli ulang, semua variabel ini termasuk dalam kategori baik. Hasil analisis statistik inferensial (SPSS) menunjukkan bahwa: kualitas produk, kualitas pelayanan, *online customer review* dan sistem pembayaran *cash on delivery* secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap minat beli ulang di Tiktok Shop studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan menjelaskan kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 75,7%, sedangkan sisanya sebesar 24,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Disarankan kepada Tiktok Shop agar lebih memperhatikan standar kualitas barang seperti daya tahan produk terhadap reselernya, meningkatkan responsivitas pelanggan yang mengacu pada kecepatan dan keakuratan pemenuhan pesanan untuk menunjukkan keselarasan dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang ada, meningkatkan *online customer review* untuk kepercayaan kredibilitas tentang tanggapan konsumen dari penjual yang berbeda, meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap keamanan mengenai data privasi konsumen yang menggunakan sistem pembayaran COD

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, *Online Customer Review*, Sistem Pembayaran *Cash On Delivery*, Minat Beli Ulang.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Konsep Pemasaran	12
B. Perilaku Konsumen	14
C. Minat Beli	16
D. Kualitas Produk.....	18
E. Kualitas Pelayanan	20
F. <i>Online Customer Review</i>	23
G. Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery (COD)</i>	25

H. Penelitian Terdahulu.....	27
I. Kerangka Penelitian	28
J. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Jenis Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran.....	35
F. Uji Instrumen Penelitian	38
G. Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Karakteristik Responden	49
B. Hasil Uji Kuesioner	54
C. Analisis Data	59
D. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1. Pengunjung E-Commerce Di Indonesia Tahun 2022	2
Table 1.2 pengguna tik-tok di Indonesia tahun 2018-2022.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran .	36
Tabel 3.2 Sikap dan Pendapat Responden Dalam Likert	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Penghasilan	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berbelanja	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Online Customer Review</i> (X_3).....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Cash on Delivery</i> (X_4).....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang (Y)	58
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Kualitas Produk (X_1)	60
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan (X_2)	60
Tabel 4.15 Kategori Gambaran <i>Online Customer Review</i> (X_3)	61
Tabel 4.16 Kategori Gambaran Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (X_4) ..	62
Tabel 4.17 Kategori Gambaran Minat Beli Ulang Ulang (Y)	63

Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.19 Uji Linearitas	68
Tabel 4.20 Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t)	70
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F)	73
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran Teoritis	30
Gambar 4.1 <i>Grafik Histogram Uji Normalitas</i>	66
Gambar 4.2 <i>P-plot Uji Normalitas</i>	67
Gambar 4.3 <i>Uji Heterokedastisitas</i>	67