

**PENGARUH LAYANAN *CASH ON DELIVERY*, GRATIS
ONGKOS KIRIM DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK FASHION
TOKOPEDIA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH

ARCHANGELA DWI PUTRI IKAPATI INGULYMAN
NIM : 32121012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024/2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH LAYANAN COD (*CASH ON DELIVERY*), GRATIS ONGKOS
KIRIM DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PRODUK FASHION TOKOPEDIA**

Yang Diajukan Oleh

Nama : Archangela Dwi Putri Ikapati Ingulyman

Nim : 32121012

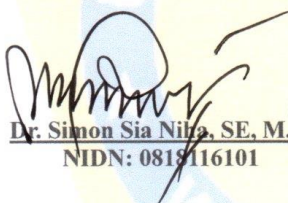
Program Studi : Manajemen

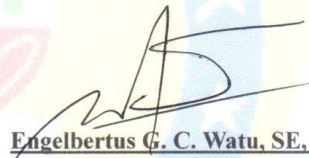
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**Telah disetujui oleh pembimbing Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira**

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Simon Sia Nih, SE, M.Si
NIDN: 0815116101


Engelbertus G. C. Watu, SE, MM
NIDN: 1510049301

Ketua Program Studi Manajemen




Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM
NIDN: 1516109301

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 : Jumat, 23 Mei 2025
Jam : 08:30 – 10:00 Wita
Tempat : *Micro Teaching*
Atas Nama : Archangela Dwi Putri Ikapati Ingulyman
Nomor Registrasi : 32121012
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
- 2 Sekretaris : Engelbertus G. C. Watu, SE, MM
- 3 Penguji I : Maria A. L. Amaral, SE, MM
- 4 Penguji II : Apryanus Fallo, SE, MM
- 5 Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si

(Handwritten signatures of the panel members)

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0818066703

Ketua
Program Studi Manajemen

Hedyat H. P. Lejap, SE, MM
NIDN : 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Archangela Dwi Putri Ikapati Ingulyman

No Registrasi : 32121012

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH LAYANAN *CASH ON DELIVERY*, GRATIS ONGKOS KIRIM DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK FASHION TOKOPEDIA

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Juni 2025



Archangela Dwi Putri Ikapati Ingulyman

MOTTO

“Selama kamu berjalan Bersama tuhan usahamu tidak akan sia-sia”

(1 korintus 15:18)

“ Segala perkara dapat kutanggung didalam dia yang memberi kekuatan”

(Filipi 4:13)

“ Angan-angan yang dulu mimpi belakang,
Kita gapai segala yang tak disangka “
(Baskara Putra – Hindia)

PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala berkatnya sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini. Maka penulis persembahkan dengan segenap cinta dan doa, karya tulis sederhana ini untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Antonius Soge Kohun dan Ibu Maria Sabina Tima yang telah memberikan segalanya, doa, kasih sayang, dukungan serta kerja keras untuk memberikan bekal ilmu yang sangat berguna dalam hidup saya.
2. Saudara – saudari yang saya sayangi, Aqulina Ina Boy Inguliman, Arsenius Tri Putra Ama Geroda Inguliman, Stefan Jaghu Renggi dan keponakan tersayang saya Adelio Kosmas Renggi dan semua keluar besar yang selalu mendukung, Solusi, serta semangat dan motivasi selama ini serta doa yang terbaik bagi penulis.

3. Almamater tercinta Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Diri saya sendiri, terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata dan ketidak pastian perjalanan Panjang ini, meskipun sering ingin menyerah dan merasa putus asa. Terimakasih karena selalu melibatkan Tuhan Yesus dalam setiap perjuanganmu untuk menjadi batu sandaranmu. Apapun kurang dan lebihmu, mari merayakan sendiri.

KATA PENGANTAR

Dengan nama Tuhan Yesus yang Maha Esa, puji Syukur atas segala berkat dan Rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan **“Pengaruh Layanan Cash On Delivery, Gratis Ongkos Kirim, dan Keragam Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Fashion Tokopedia”** dapat diselesaikan tepat 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, 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. Dr.M.E Perseveranda, SE,M. Si selaku Dekan, Bapak Br. Solomon Leki SE, M. Ec. Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M. Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwigh H.T Lejab, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.

4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M. Si selaku dosen pembimbing I, dan Penguji III serta Bapak Engelbertus G.C. Watu, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Maria A Lopes Amaral, SE,MM selaku Penguji I serta Bapak Apryanus Fallo, SE,MM selaku Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
6. 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.
7. Para Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.
8. Bapak Antonisu Soge Kohun dan Ibu Maria Sabina Tima sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta saudara- saudari (Aqiwilina ina Boy Ingulyman dan Arsenius Tri Putra Ingulyman) yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini.
9. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2021 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang (terkhusus Ikha, Rani, Jeje, Anjani, Ria, Yudit, Sella, Enzi)

yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Mei 2025

Penulis

ABSTRAK

Archangela Dwi Putri Ikapati Ingulyman (32121012), dengan judul penelitian “Pengaruh Layanan COD, Gratis Ongkos Kirim dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Fashion Tokopedia” dibawah bimbingan Bapak Dr.Simon Sia Niha,SE,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Engelbertus G.C.Watu,SE,MM selaku pembimbing II.

Tokopedia merupakan Perusahaan teknologi Indonesia yang berfokus pada perdagangan elektronik atau *e-commerce*, didirikan pada 17 agustus 2009. Tokopedia bertujuan untuk menciptakan pasar online yang memungkinkan penjual dan pembeli berinteraksi dan bertransaksi secara *online*, memungkinkan individu maupun pelaku usaha untuk membuka dan mengelola toko mereka secara daring. *Platform* ini juga menyediakan fitur pembayaran yang aman, pengiriman barang melalui berbagai jasa logistik, serta promosi dan diskon untuk menarik konsumen. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui gambaran persepsi konsumen tentang layanan COD, gratis ongkos kirim, keragaman produk dan Keputusan pembelian produk fashion di Tokopedia. 2) untuk mengetahui pengaruh layanan COD, gratis ongkos kirim, dan keragaman produk secara parsial terhadap Keputusan pembelian produk fashion di Tokopedia. 3) untuk mengetahui pengaruh layanan COD, gratis ongkos kirim, dan keragaman produk secara simultan terhadap Keputusan pembelian produk fashion Tokopedia.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna Tokopedia, kemudia sampel yang diambil untuk penelitian adalah 75 responden dan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Data diolah menggunakan analisis statistic deskriptif dan analisis infrensial menggunakan IBM SPSS untuk mengukur setiap variabel.

Hasil analisis deskriptif menunjukan bahwa variabel Layanan COD, gratis ongkos kirim, dan keragaman produk termasuk kategori baik. Analisis SPSS menunjukkan secara parsial Layanan COD berpengaruh positif dan signifikan, gratis ongkos kirim berpengaruh positif dan signifikan, dan keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian pada produk Fashion Tokopedia. Hasil pengujian secara simultan menunjukan bahwa adanya pengaruh dari layanan COD, gartis ongkos kirim, dan keragaman produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian pada produk fashion Tokopedia. Dengan nilai pengujian koefisien determinasi dari penelitian sebesar 0,501 menjelaskan bahwa 50,1% variabel Keputusan pembelian pada produk fashion Tokopedia dipengaruhi oleh layanan COD, gratis ongkos kirim dan keragaman produk, sementara itu sisanya 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil analisis disarankan agar Tokopedia terus meningkatkan layanan COD, gratis ongkos kirim dan keragaman produk untuk mendorong keputtusan pembelian konsumen pada produk fashion Tokopedia.

Kata kunci: Pengaruh Layanan COD, Gratis Ongkos Kirim, Keragaman Produk, dan Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 . Manajemen pemasaran	10
2.2 Keputusan Pembelian	13
2.4 Layanan COD (<i>Cash on Delivery</i>)	17
2.5 Gratis Ongkos Kirim (Free Ongkir)	19
2.6 Keragaman Produk	21
2.7 Penelitian Terdahulu	24

2.8 Kerangka Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Jenis Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Variabel, Defenisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	31
3.6 Uji Instrumen	33
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.8 Analisis Statistic Inferensial.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASA	42
4.1 Karakteristik Responden	42
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa seringnya Menggunakan Tokopedia	43
4.2 Uji Instrumen	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reabilitas	47
4.3 Analisis Data	48
4.3.1 Analisis Deskriptif	48
4.4 Analisis Statistik Inferensial	51
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	51

4.5 Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1 Pengujian Hipotesis Statistik	56
4.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pesanan pada Tokopedia Tahun 2018-2024	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Variabel, Defenisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Usia Responden	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Seringnya Menggunakan Layanan Tokopedia	44
Tabel 4.4 Uji Validitas Keputusan Pembelian	45
Tabel 4.5 Uji Validitas	45
Tabel 4.6 Uji Validitas	46
Tabel 4.7 Uji Validitas	46
Tabel 4.8 Uji Reabilitas	47
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	48
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel Layanan COD (X1)	49
Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel Gratis Ongkos Kirim (X2)	50
Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel Keragaman Produk (X3)	52
Tabel 4.13 Regresi Linearr	52
Tabel 4.14 Uji Smirnov Kolomgrov	54
Tabel 4.15 Uji Linearitas	55
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.17 Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.18 Uji Simultan (uji F)	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
------------------------------------	----