

**PENGARUH REPUTASI PENJUAL, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN
PROGRAM GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE LAZADA*
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

BIMO AJI PAMUNGKAS
21012010405/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH REPUTASI PENJUAL, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN
PROGRAM GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE LAZADA*
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

**BIMO AJI PAMUNGKAS
21012010405/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH REPUTASI PENJUAL, ONLINE CUSTOMER RATING DAN
PROGRAM GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA E-COMMERCE LAZADA
DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

BIMO AJI PAMUNGKAS
21012010405/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 20 November 2025

Pembimbing Utama



Rizky Dermawan, S.E., M.M.
NIP. 197210042001121001

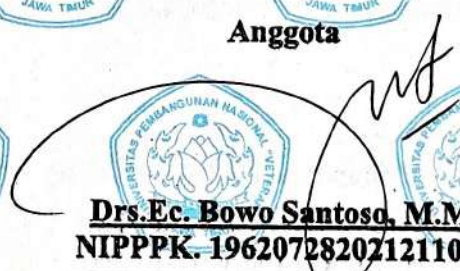
Tim Penguji

Ketua



Drs. Ec. Supriyono, SE.MM
NIP. 196106261988031001

Anggota



Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M.
NIPPPK. 196207282021211001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bimo Aji Pamungkas'
NPM : 21012010405
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 November 2025
Yang Membuat Pernyataan


Bimo Aji Pamungkas
NPM. 21012010405

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa penulis mengucapkan Shalawat serta salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 dan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Adapun judul skripsi yang telah disusun yaitu **“PENGARUH REPUTASI PENJUAL, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN PROGRAM GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E- COMMERCE LAZADA* DI KOTA SURABAYA”**. Penulis telah melewati banyak macam rintangan dan hambatan dalam menyelesaikan skripsi. Dengan adanya doa, usaha dan motivasi dari berbagai pihak yang terkait, penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dari berbagai pihak karena telah meluangkan waktu, pikiran dan juga tenaga sangat membantu penulis untuk melewati kesulitan, rintangan dan hambatan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., sebagai Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pratiwi, M.Si. CRP., Sebagai Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Wiwik Handayani, SE., M.Si., sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dewi Deniaty Sholihah, S.E., M.M., sebagai dosen wali yang telah memberikan arahan serta motivasi selama penulis menjalani perkuliahan.
5. Bapak Rizky Dermawan, S.E., M.M., sebagai dosen pembimbing penulis yang telah memberikan banyak arahan maupun bantuan secara tulus dan penuh kesabaran selama penulis menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran berharga selama penulis menjalani perkuliahan.
7. Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan segala keperluan administrasi perkuliahan.
8. Kedua Orang Tua Bapak Sunarto dan Ibu Sunarmi dan kakak kandung saya Ardi Purnomo yang telah memberikan doa, perhatian serta dukungan penuh dari awal masuk perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seseorang yang saat ini di samping saya, Ghayatul Fikriya terima kasih atas kontribusi yang sangat berarti, baik dalam bentuk tenaga maupun

waktu. Telah memberikan dukungan, hiburan, serta mendengarkan keluh kesah selama proses penyelesaian penulisan karya ilmiah ini, dan juga memberikan semangat untuk tidak menyerah.

10. Bima, Faya, Sigit, Salsabillah, Azizah, Elis, Karin yang sudah menemani saya dan menjadi teman saya dari awal masuk kuliah, serta selalu memberikan dukungan dan menemani selama proses pengerjaan skripsi saya.

11. Badi, Very, Billie, Fahrul, Alvin, Farhan Luthfi, Hasan, Hamdan, Yovi, Candra, Rachmad, Mastur, Ismail dan Seno yang selalu memberikan dukungan dan menemani selama proses pengerjaan skripsi serta saling menyemangati untuk bisa lulus lebih cepat dan lebih maju.

12. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

13. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan, semangat, dan usaha yang telah dicurahkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini secara optimal tanpa menyerah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga masukan konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 17 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Tinjauan Teori	18
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	18
2.2.2 Perilaku Konsumen	20
2.2.3 Reputasi Penjual.....	21
2.2.5 <i>Online Customer Rating</i>	24
2.2.6 Gratis Ongkos Kirim	26
2.2.7 Keputusan Pembelian.....	29
2.3 Hubungan Antar Variabel	32
2.3.1 Pengaruh Reputasi Penjual Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.3.2 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian...	33
2.3.3 Pengaruh Program Gratis Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian	34
2.4 Kerangka Konseptual	36
2.5 Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37

3.1.1 Definisi Operasional Variabel	37
3.1.1.1 Variabel Independen atau Bebas (X).....	37
3.1.1.2 Variabel Terikat atau Dependen Terikat (Y).....	41
3.1.2 Pengukuran Variabel	42
3.2 Teknik Penentuan Sampel	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.1 Jenis Data	44
3.3.2 Sumber Data.....	45
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	45
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	46
3.4.1 Cara kerja PLS	47
3.4.2 Model Spesifikasi PLS.....	47
3.4.3 Langkah-Langkah PLS.....	48
3.4.4 Asumsi PLS.....	56
3.4.5 Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.1.1 Profil Perusahaan	58
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.2.1 Karakteristik Responden	59
4.2.2 Deskripsi Variabel dan Indikator Penelitian.....	61
4.3 Interpretasi Hasil Olah Data PLS.....	73
4.3.1 Analisis Model PLS	73
4.5 Pembahasan.....	84
4.5.1 Pengaruh Reputasi Penjual terhadap Keputusan Pembelian.....	84
4.5.2 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian....	85
4.5.3 Pengaruh Program Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89

5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Lazada	5
Tabel 1. 2 Faktor Pendorong Belanja Online	7
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Reputasi Penjual	62
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Online Customer Rating	64
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Program Gratis Ongkos Kirim.....	67
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian	70
Tabel 4. 7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T Values)	74
Tabel 4. 8 Cross Loading	76
Tabel 4. 9 Average Variance Extracted.....	77
Tabel 4. 10 Composite Reliability.....	78
Tabel 4. 11 R-Square	79
Tabel 4. 12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna E-Commerce di Indonesia (2018-2024).....	2
Gambar 1. 3 Top Brand Indeks Kategori Retail (2020-2024).....	4
Gambar 1. 4 Ulasan Pelanggan Lazada.....	6
Gambar 1. 5 Rating dari Pengguna Lazada.....	8
Gambar 1. 6 Voucher Gratis Ongkos Kirim Lazada	10
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3. 1 Peta Jalur PLS	49
Gambar 4. 1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square	73

**PENGARUH REPUTASI PENJUAL, *ONLINE CUSTOMER RATING*
DAN PROGRAM GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE* LAZADA DI
KOTA SURABAYA**

**BIMO AJI PAMUNGKAS
21012010405/FEB/EM**

ABSTRAK

Perkembangan perdagangan digital di Indonesia mendorong meningkatnya aktivitas transaksi pada platform e-commerce, termasuk Lazada yang banyak digunakan oleh masyarakat urban di Surabaya. Keputusan pembelian konsumen dalam e-commerce dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama reputasi penjual, penilaian pelanggan secara online, serta program gratis ongkir yang ditawarkan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap keputusan pembelian konsumen pada platform Lazada di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 120 responden pengguna aktif Lazada. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 dan dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS) melalui software SmartPLS 3.0 untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan antar variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi penjual, rating pelanggan online, dan program gratis ongkir berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian. Nilai R^2 sebesar 0,668 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 66,8% variasi keputusan pembelian konsumen. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi reputasi penjual, semakin baik penilaian pelanggan, dan semakin menarik program gratis ongkir, maka semakin besar kecenderungan konsumen untuk melakukan pembelian pada platform Lazada.

Kata Kunci: Reputasi Penjual, *Online Customer Rating*, Program Gratis Ongkos Kirim, Keputusan Pembelian, Lazada