



**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN METODE  
PEMBAYARAN COD (*CASH ON DELIVERY*) DI *E-COMMERCE*  
SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Eranny Rahma Putri 1810111270**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**



**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN METODE  
PEMBAYARAN COD (*CASH ON DELIVERY*) DI *E-COMMERCE*  
SHOPEE**

**SKRIPSI**  
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**Eranny Rahma Putri 1810111270**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Eranny Rahma Putri

NIM : 1810111270

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juni 2022

Yang menyatakan



Eranny Rahma Putri

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eranny Rahma Putri  
NIM : 1810111270  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : SI Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

***Analisis Keputusan Pembelian Dengan Metode Pembayaran COD (Cash On Delivery) Di E-Commerce Shopee***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Juni 2022

Yang menyatakan



Eranny Rahma Putri

SKRIPSI

ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN  
METODE PEMBAYARAN COD (*CASH ON DELIVERY*)  
DI *E-COMMERCE* SHOPEE

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

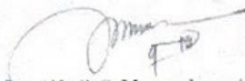
ERANNY RAHMA PUTRI 1810111270

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Juni 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nohelsson, MM

Ketua Penguji



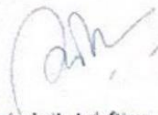
Dr. Alfatih S. Mangabarani, SE, M.Si

Penguji I



Yulinar, SE, MM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.A., CA., CSRS

Dekan



Siti Hidayati, SE, MM

Ketua Program Studi

Disahkan di Jakarta  
Pada tanggal 30 Juni 2022

# **Analisis Keputusan Pembelian Dengan Metode Pembayaran COD (Cash On Delivery) Di E-Commerce Shopee**

Oleh Eranny Rahma Putri

## **Abstrak**

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* atau toko online yang menyediakan berbagai produk dan pilihan. Pada saat era digitalisasi seperti ini harusnya konsumen mulai menggunakan metode pembayaran secara digital, namun menurut data masih banyak yang menggunakan metode pembayaran secara *cash on delivery* atau bayar di tempat. Oleh karena itu, ditetapkan sebuah rumusan masalah yang tepat pada penelitian ini adalah apakah promosi penjualan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Kemudian tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis apakah promosi penjualan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna *e-commerce* shopee yang menggunakan metode pembayaran *cash on deliver* di Jabodetabek dengan jenis data kuantitatif dan metode purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 konsumen. Teknik analisis menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS 3.0. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel promosi penjualan, kepercayaan dan kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada metode pembayaran *cash on delivery* di *e-commerce* shopee.

**Kata Kunci** : promosi, kepercayaan, kemudahan, keputusan pembelian, *cash on delivery*

# ***Analysis of Purchasing Decision with Cash On Delivery Payment Method at E-Commerce Shopee***

***By Eranny Rahma Putri***

## ***Abstract***

*Shopee is an e-commerce or online store that provides a variety of products and choices. In this era of digitalization, consumers must start using digital payment methods, but according to data, there are still many who use the cash on delivery payment method or pay on the spot. Therefore, an appropriate formulation of the problem in this research is determined whether sales promotion, trust and difficulty affect purchasing decisions. Then the purpose of this study is to prove and analyze whether sales promotion, trust, and difficulty of purchasing decisions. The population in this study are shopee e-commerce users who use the cash on delivery payment method in Jabodetabek with quantitative data types and purposive sampling methods. The sample used is 100 consumers. The analysis technique uses Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. The results obtained are variables that sales promotion, trust and convenience have a positive and significant influence on purchasing decisions on cash on delivery payment methods in e-commerce shopee.*

***Keywords*** : *purchasing decision, sales promotion, trust, ease, cash on delivery*



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Sekretariat Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450 Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage: <http://www.upnvj.ac.id> Email: [puskorn@upnvj.ac.id](mailto:puskorn@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

Hari ini Kamis, tanggal 30 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama Eranny Rahma Putri

No. Pokok Mahasiswa : 1810111270

Program Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Keputusan Pembelian Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota I	2.
3	Yulinar, SE, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Juni 2022  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprod. Manajemen S.1

SHI Hidayat, SE, MM.



## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan februari 2022 sampai dengan bulan juni 2022 dengan judul **“Analisis Keputusan Pembelian Dengan Metode Pembayaran COD (*Cash On Delivery*) Di *E-Commerce* Shopee”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Yuliniar SE., MM selaku Dosen Pembimbing dan Pak Drs. Nobelson MM., CFMP serta Ibu Dr. Alfatih Sikki Mmanggabarani SE., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan arahan dan saran saran yang sangat bermanfaat dan juga untuk Ibu Rosali, SE., MM selaku Dosen Pembimbing akademik saya yang turut membimbing dan mengarahkan saya selama masa perkuliahan.

Di samping itu, penulis juga berterimakasih kepada keluarga besar papa dan keluarga besar mama yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada henti-hentinya. Selain itu penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman seangkatan di kampus yaitu assyafa, nadhira, icha, annisa, febby, hanifah, putri, ekay, kezia yang selalu memberikan bantuan, menemani, mendengarkan, dan memberikan masukan semasa kuliah hingga selesai serta teman-teman yang lainnya yang selalu mendukung.

Dan juga tidak lupa terima kasih kepada responden yang telah membantu dalam mengisi kuesioner yang diberikan dalam pengumpulan data yang dibutuhkan pada penelitian ini.

Peneliti berharap agar karya ilmiah ini bermanfaat untuk pembaca dan menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 22 Juni 2022

Eranny Rahma Putri

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	8
I.3 Tujuan Penelitian .....	9
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
II.1 Ladasan Teori.....	10
II.1.1 Pemasaran .....	10
II.1.2 Perilaku Konsumen .....	13
II.1.3 E-commerce .....	14
II.1.4 Metode Pembayaran .....	17
II.1.5 Keputusan Pembelian .....	18
II.1.6 Promosi .....	21
II.1.7 Kepercayaan.....	23
II.1.8 Kemudahan .....	25
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	27
II. 3 Model Penelitian.....	34
II.4. Hipotesis .....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	37
III. 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
III. 1. 1 Definisi Operasional.....	37
III. 1. 2 Pengukuran Variabel .....	38
III. 2. Populasi dan Sampel .....	39
III. 2. 1 Populasi .....	39

III. 2. 2 Sampel .....	40
III. 3 Teknik Pengumpulan Data .....	41
III. 3. 1 Jenis dan Sumber Data .....	41
III.3.2 Pengumpulan Data .....	41
III.4 Teknik Analisis Data .....	43
III.4.1 Teknik Analisis Data Deskriptif .....	43
III.4.2 Teknik Analisis Data Inferensial .....	44
III.4.4 Kerangka Model Penelitian .....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	51
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	51
IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....	52
IV.2.1 Deskripsi Data Responden .....	52
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis .....	57
IV.3.1 Analisis Data Deskriptif .....	57
IV.3.2 Analisis Inferensial .....	61
IV.4 Pembahasan .....	70
IV.4.1 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian .....	70
IV.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian ....	72
IV.4.3 Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian .....	73
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	76
V.1 Simpulan .....	76
V.2 Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN .....	88

## DAFTAR TABEL

Table 1. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	31
Table 2. Pengukuran Variabel .....	39
Table 3. Skala Likert.....	42
Table 4. Kisi-kisi Instrumen.....	42
Table 5. Interpretasi Nilai Loading Factor .....	44
Table 6. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	53
Table 7. karakteristik responden berdasarkan wilayah .....	54
Table 8. karakteristik responden berdasarkan usia .....	55
Table 9. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	56
Table 10. karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	57
Table 11. Outer Loading Factor Variabel Keputusan Pembelian.....	58
Table 12. Outer Loading Factor Variabel Promosi .....	58
Table 13. Outer Loading Factor Variabel Kepercayaan .....	59
Table 14. Outer Loading Factor Variabel Kemudahan.....	60
Table 15. Outer Loading Factor .....	63
Table 16. Average Variance Extracted (AVE).....	65
Table 17. Composite Reliability.....	66
Table 18. Cronbach Alpha .....	66
Table 19. R-Square .....	68
Table 20. Q-Square .....	68
Table 21. Hasil Uji-t .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Metode Pembayaran Ecommerce 2020 .....	5
Gambar 2. Survei Pelanggan E-commerce .....	6
Gambar 3. Langkah-langkah PLS.....	45
Gambar 4 Kerangka Diagram Jalur .....	50
Gambar 5. Outer Model .....	62
Gambar 6. Inner Model.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner.....	88
Lampiran 2. Data Kuesioner 100 Responden.....	94
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden .....	105
Lampiran 4. Hasil Data Deskripsi Penelitian .....	107
Lampiran 5. Hasil Analisis Inferensial .....	109
Lampiran 6. Bukti Sebar Kuesioner .....	112