

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*
DAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)*
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA APLIKASI LAZADA
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Siliwangi



Oleh:

Nur Halisa

NPM. 181002001

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS SILIWANGI
2022M/1443H**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*
DAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)*
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA APLIKASI LAZADA
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Siliwangi

Oleh,

NUR HALISA
NPM.181002001

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Iwan Wisandani, S.E.I., M.Ag.
NIP.196910142021211002

Trisna Wijaya, S.E.I., M.E.Sy.
NIP.19850912019031006

Disahkan Oleh:

**Dekan
Fakultas Agama Islam**

**Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah**

Dr. Iwan Wisandani, S.E.I., M.Ag.
NIP.196910142021211002

Dr. Yusep Rafiqi, S.Ag., M.M.
NIP.197401032021211003

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Online Customer Review* dan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Aplikasi Lazada (Studi Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi)” Ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim dari pihak lain terhadap keabsahan karya saya ini.

Tasikmalaya, Maret 2022

Yang membuat Pernyataan

Nur Halisa
181002001

ABSTRAK

Nur Halisa 2022. Pengaruh *Online Customer Review* dan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Aplikasi Lazada (Studi Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi)

Fenomena jual beli online saat ini ditunjukan dengan adanya *e-commerce*. Pembelian dalam *e-commerce* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan prasurvei pada Mahasiswa Universitas Siliwangi ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat beli konsumen diantaranya *online customer review* dan sistem pembayaran *cash on delivery*. Adapun rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut. 1) Apakah *online customer review* berpengaruh terhadap minat beli konsumen pada aplikasi Lazada? 2) Apakah sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) berpengaruh terhadap minat beli konsumen pada aplikasi Lazada? 3) Apakah *online customer review* dan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) berpengaruh terhadap minat beli konsumen pada aplikasi Lazada?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *online customer review* dan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) terhadap minat beli konsumen lazada pada mahasiswa Universitas Siliwangi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan memiliki sampel sebanyak 100 responden pengguna Aplikasi Lazada pada Mahasiswa Universitas Siliwangi. Untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi dan kuesioner melalui google form. Instrumen penelitian diuji dengan uji validitas dan reabilitas.

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *Online Customer Review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Konsumen berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai sebesar 0,537. Persamaan regresi $Y = 11,933 + 0,601X_1$. Koefisien determinasi sebesar 0,288 dan uji statistik t hitung sebesar 6,295 dengan taraf signifikan $0,00 < 0,05$. Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Konsumen berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai sebesar 0,475. Persamaan regresi $Y = 18,428 + 0,530X_2$. Koefisien determinasi sebesar 0,226 dan statistik t hitung sebesar 5,347 berada pada tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$. *Online Customer Review* dan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Konsumen hasil uji korelasi diperoleh 0,566. Regresi berganda sebesar $Y = 10,362 + 0,441 X_1 + 0,256 X_2$. Koefisien determinasi sebesar 0,320 dan uji statistik f hitung sebesar 22,815 dengan taraf signifikan $0,00 < 0,05$. Maka H_a yang menyatakan *Online Customer Review* dan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) terhadap Minat Beli Konsumen berpengaruh secara signifikan diterima dan H_0 ditolak.

Kata Kunci: *Online Customer Review, Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD), Minat Beli Konsumen*

ABSTRACT

Nur Halisa 2022. *Influence of Online Customer Review and Cash Payment System on Delivery on Consumer Purchase Interest in the Lazada Application (Study on Siliwangi University Student)*

The phenomenon of buying and selling online is currently aimed at the existence of e-commerce. Purchases in e-commerce are influenced by several factors. Based on a survey of Siliwangi University Students, there are several factors that can influence consumer buying interest, including online customer reviews and cash on delivery payment systems. The formulation of this problem are as follows: 1) Does online customer review affect consumer buying Interest in the Lazada application? 2) Does the cash on delivery (cod) payment system affect consumer buying interest in the Lazada application? 3) Do online customer reviews and cash on delivery (cod) payment systems affect consumer buying interest in the Lazada application?. The purpose of this study was to determine whether there was an effect of online customer review and cash on delivery (COD) payment systems on Lazada consumers' buying interest in Siliwangi University students.

This study uses quantitative research methods with an associative approach and has a sample of 100 respondents using Lazada Applications at Siliwangi University Students. The data collection technique was carried out using observation methods and questionnaires through google form. The research instrument was tested with validity and reliability tests.

From the results of data processing shows that Online Customer Review has a positive and significant effect on Consumer Buying Interest based on the test results of an increase of 0.537. Regression equation $Y = 11.933 + 0.601X_1$. The coefficient of determination is 0.288 and the t-count statistical test is 6.295 with a significant level of $0.00 < 0.05$. The Cash on Delivery (COD) Payment System has a positive and significant effect on Consumer Buying Interest based on the results of the correlation test, a value of 0.475 is obtained. Regression equation $Y = 18,428 + 0,530X_2$. The coefficient of determination of 0.226 and the t-count statistic of 5.347 are at a significance level of $0.00 < 0.05$. Online Customer Review and Payment System Cash on Delivery (COD) simultaneously have a positive and significant effect on Consumer Buying Interest, the results of the correlation test are 0.566. Multiple regression of $Y = 10.362 + 0.441 X_1 + 0.256 X_2$ The coefficient of determination is 0.320 and the f-count statistical test is 22.815 with a significant level of $0.00 < 0.05$. So **H_a** which states Online Customer Review and Cash on Delivery (COD) Payment System on Consumer Buying Interest has a significant effect on acceptance and **H_o** is rejected.

Keywords: Online Customer Review, Cash on Delivery (COD) Payment System, Consumer Buying Interest.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN

A. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	آ	Tidak dilambangkan		16	ط	Th	
2	ب	B		17	ظ	Zh	
3	ت	T		18	ع	'	
4	ث	Ts		19	غ	Gh	
5	ج	J		20	ف	F	
6	ح	<u>H</u>		21	ق	Q	
7	خ	Kh		22	ك	K	
8	د	D		23	ل	L	
9	ذ	Dz		24	م	m	
10	ر	R		25	ن	n	
11	ز	Z		26	و	w	
12	س	S		27	ه	h	
13	ش	Sy		28	ء	'	
14	ص	Sh		29	ي	y	
15	ض	Dh		30	ة	t	

B. Vokal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	Fathah	a
ِ	Kasrah	i
ُ	Dhammah	u

C. Vokal Panjang

Tanda	Nama	Huruf dan Tanda
َ ا ي	Fathah dan alif atau ya	a
ِ ي	Kasrah dan ya	i
ُ ي	Dhammah dan ya	u

D. Diftong

Tanda	Nama	Huruf dan Tanda
يَ	Fathah dan ya	ai
وَ	Fathah dan wau	au

E. Pembauran

Tanda	Nama	Huruf dan Tanda
ال	Alif dan Lam	Al-
ال-ش	Alif, Lam dan Sy	Al-Sy
وال	Wau, Alif dan Lam	Wa al-

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Online Customer Review* Dan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Aplikasi Lazada (Studi Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi)”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Dalam hal ini, penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih khususnya kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis hingga skripsi ini tuntas. Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S. selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Dr. Iwan Wisandani, S.E.I., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulisan tugas akhir/skripsi.
3. Dr. Yusef Rafiki, S.Ag., M.M. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Biki Zulfikri Rahmat, S.Sos.I., M.E.Sy. selaku Dosen Wali kelas A angkatan 2018.
5. Trisna Wijaya, S.E.I., M.E.Sy. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulisan tugas akhir/skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam yang ikut memberikan masukan dan motivasi dalam penulisan skripsi.
7. Staff Tata Usaha Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang membantu dalam hal administrasi.
8. Teman-teman Mahasiswa Ekonomi Syariah Angkatan 18.
9. Keluarga Ehe (Listya Amaliah, Devi Resti, Melawati, Nita Casnita, Aulia Syeptiani Muslim, Rianty Ramadhani, Eneng Ernawati, dan Desi Indriani) serta

Windi Yuliani, Ani Kusmaya dan Mira Johar yang telah menjadi sahabat seperjuangan selama masa perkuliahan.

10. Pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Tasikmalaya, Maret 2022

Nur Halisa

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORITIS	13
A. Landasan Teori	13
1. <i>E-commerce</i>	13
2. <i>Online Customer Review</i>	18
3. <i>Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD)</i>	21
4. <i>Minat Beli Konsumen</i>	25
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Pemikiran	38
D. Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Metode Penelitian	43
B. Operasional Variabel	43
C. Populasi dan Sampel	45
1. <i>Populasi</i>	45

2. Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Instrumen Penelitian	48
1. Kisi-Kisi Pernyataan	48
2. Skala Pengukuran Instrumen	49
3. Uji Validitas	50
4. Uji Reliabilitas	51
F. Uji Persyaratan Analisis	54
1. Uji Asumsi Dasar	54
2. Uji Asumsi Klasik	55
G. Teknik Analisis Data	56
1. Deskripsi Data	57
2. Uji Hipotesis	57
H. Tempat dan Waktu Penelitian	62
BAB IV PEMBAHASAN	63
A. Profil Lazada	63
1. Sejarah Lazada	63
2. Logo Aplikasi Lazada	64
3. Visi Misi Lazada	65
4. Pembayaran COD di Lazada	65
B. Hasil Penelitian	66
1. Uji Persyaratan Analisis	66
2. Analisis Data Deskriptif	69
3. Uji Hipotesis	85
C. Pembahasan Hasil Penelitian	94
1. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Minat Beli Konsumen ...	94
2. Pengaruh Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD) terhadap Minat Beli Konsumen	95
3. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> dan Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD) Terhadap Minat Beli Konsumen	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	100

A. Simpulan	100
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN – LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengguna Internet di Dunia Juli 2021.....	1
Tabel 1.2 Top 5 E-commerce di Indonesia 2021	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Online Customer Review</i>	43
Tabel 3.2 Operasional Variabel Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD)...	43
Tabel 3.3 Operasional Variabel Minat Beli Konsumen	44
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Pernyataan Instrumen Penelitian	47
Tabel 3.5 Nilai untuk Pernyataan Positif	48
Tabel 3.6 Nilai untuk Pernyataan Negatif	48
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Uji Validitas <i>Online Customer Review</i>	49
Tabel 3.8 Hasil Perhitungan Uji Validitas Sistem Pembayaran COD	49
Tabel 3.9 Hasil Perhitungan Uji Validitas Minat Beli Konsumen	50
Tabel 3.10 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas <i>Online Customer Review</i>	51
Tabel 3.11 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Sistem Pembayaran COD	52
Tabel 3.12 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Minat Beli Konsumen	52
Tabel 3.13 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	53
Tabel 3.14 Interval Koefisien Korelasi Berganda.....	59
Tabel 3.15 Matriks Penelitian	61
Tabel 4.1 Variabel <i>Online Customer Review</i>	65
Tabel 4.2 Variabel Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD)	66
Tabel 4.3 Normalitas Data	66
Tabel 4.4 Hasil Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.5 Hasil Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	69
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	70
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	71
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	72
Tabel 4.11 Perolehan Skor Variabel <i>Online Customer Review</i>	72

Tabel 4.12 Deskriptif Statistik <i>Online Customer Review</i> (X_1).....	74
Tabel 4.13 Interpretasi Variabel <i>Online Customer Review</i> (X_1)	74
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Online Customer Review</i> (X_1)	75
Tabel 4.15 Perolehan Skor Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD) (X_2)...	76
Tabel 4.16 Deskriptif Statistik Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD)	78
Tabel 4.17 Interpretasi Variabel Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD) ..	78
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel Sistem Pembayaran COD (X_2)	79
Tabel 4.19 Perolehan Skor Variabel Minat Beli Konsumen.....	80
Tabel 4.20 Deskriptif Statistik Variabel Minat Beli Konsumen (Y)	82
Tabel 4.21 Interpretasi Variabel Minat Beli Konsumen (Y)	82
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli Konsumen (Y)	83
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel X_1	84
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel X_1	85
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel X_1	86
Tabel 4.26 Hasil Uji Signifikansi (Uji t) Variabel X_1	86
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel X_2	87
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel X_2	88
Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel X_2	89
Tabel 4.30 Hasil Uji Signifikansi (Uji t) Variabel X_2	89
Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda	90
Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Berganda	91
Tabel 4.33 Hasil Uji Signifikansi (Uji t)	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prasurvei Penelitian Pengguna E-commerce Universitas Siliwangi...	9
Gambar 1.2 Prasurvei Penelitian Alasan Menggunakan Lazada	10
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Lazada	63
Gambar 4.2 Grafik Histogram <i>Online Customer Review</i> (X_1).....	76
Gambar 4.3 Grafik Histogram Sistem Pembayaran COD (X_2).....	80
Gambar 4.4 Grafik Histogram Minat Beli Konsumen (Y)	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	106
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Online Customer Review</i>	111
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD).....	116
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Minat Beli Konsumen	119
Lampiran 5. Hasil Uji Persyaratan Analisis	124
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Data Deskriptif.....	126
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis Data	128
Lampiran 8. Tabel R	132
Lampiran 9. Surat Keputusan Bimbingan Skripsi.....	134
Lampiran 10. Revisi Lapora Skripsi	135
Lampiran 11. Biodata Penulis	136