

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
BELANJA *ONLINE* MELALUI SHOPEE**

(Studi Kasus di Sekitar Kota Bekasi, Jawa Barat)

SKRIPSI



Nama : Muhamad Alifio Diva Anugrah
NIM : 43117210082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
BELANJA *ONLINE* MELALUI SHOPEE**

(Studi Kasus di Sekitar Kota Bekasi, Jawa Barat)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Muhamad Alifio Diva Anugrah

NIM : 43117210082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Alifio Diva Anugrah


NIM : 43117210082

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiarisme (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
Jakarta, 09 Desember 2020
MERCU BUANA


MATERAI
Muhamad Alifio Diva Anugrah
6000
NIM: 43117210082

Lembar Pengesahan Skripsi

Nama : Muhamad Alifio Diva Anugrah
Nim : 43117210082
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Belanja *Online* Melalui Shopee (Studi Kasus Di Sekitar Kota Bekasi, Jawa Barat)
Tanggal Lulus : 05 Februari 2021

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Indra Ade Irawan, SE, MM

Dr. Yanti Murni, MM

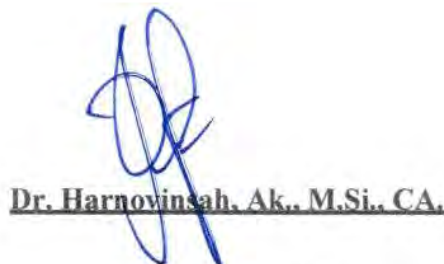
Tanggal: 5 Februari 2021

Tanggal: 5 Februari 2021

Dekan

Ketua Program Studi S1

Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Dr. Daru Asih, SE.M.Si.

Tanggal: 25 Februari 2021

Tanggal: 3 Maret 2021

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan produk terhadap keputusan pembelian. Penelitian dilakukan pada situs jual beli online Shopee. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah konsumen situs jual beli online Shopee. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang responden. Pengolahan data dilakukan dengan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 21. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan, Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee, (2) Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee, (3) Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga dan Produk terhadap Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the effect of quality of service, price and product on purchasing decisions. The research was conducted on Shopee Marketplace. This research is quantitative research. The object of this research is consumer Marketplace Shopee. This study was conducted on 100 respondents. Data processing is done with Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 21. Data collection techniques are carried out by questionnaire method. Based on the results of the research can be concluded, (1) there is a positive and significant influence on the quality of service on Shopee, (2) there is a positive and significant influence on the price on Shopee, (3) there is a positive and significant influence on the product on Shopee.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Keywords : Service Quality, Price and Product on purchasing decisions

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi, taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan peneliti kekuatan, membekali dengan ilmu serta memperkenalkan dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada keharibaan Rasulullah Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wasallam.

Peneliti persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat peneliti kasih dan sayangi.

Dosen Pembimbing

Bapak Indra Ade Irawan, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi peneliti, terima kasih atas bantuan Bapak selama ini, nasihat, pelajaran, pengarahan hingga skripsi ini selesai.

Untuk semua pihak yang peneliti sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga

Allah senantiasa membalas setiap kebaikan yang dengan tulus dan ikhlas diberikan kepada peneliti, serta selalu Allah mudahkan dan berkahi segala urusannya.

Aamiin Allahumma Aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Belanja Online Melalui Shopee (Studi Kasus Di Sekitar Kota Bekasi, Jawa Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Bekasi.

Saya sebagai penulis menyadari dalam penulisan penelitian ini tidak lepas dari kesalahan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Khususnya kepada bapak Indra AdeIrawan, SE, MM selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan saran, waktu bimbingan serta pengetahuan yang sangat bermanfaat sehingganya bisa menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Daru Asih, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Bapak Eri Marlapa SE,MM selaku Sekprodi Program Studi S1Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang dengan dedikasi dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu dan pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Adi Anugrah, Ibu Mila Yuhentikanasari dan Ibu Dian Dini, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.

Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhirnya kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Bekasi, 15 juli 2020



Muhamad Alifio Diva Anugrah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Manajemen Pemasaran	9
2. Keputusan Pembelian	10

3. Kualitas Layanan.....	14
4. Harga	17
5. Produk	25
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Rerangka Konseptual	38
D. Pengembangan Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	42
D. Pengukuran Variabel	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Metode Analisis.....	51



BAB IV Hasil dan Pembahasan	61
A. Analisis Deskriptif.....	61
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
2. Karakteristik Profil Responden	62
B. Deskriptif Variabel	67
1. Uji Statistik Deskriptif.....	67
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	71
1. Hasil Uji Validitas	71
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	74
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
1. Hasil Uji Normalitas	76
2. Hasil Uji Multikolinieritas	76
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	78
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
G. Hasil Uji Hipotesis.....	81
H. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V Kesimpulan dan Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Data Prasurvey Responden	5
2.1.	Penelitian Terdahulu.....	29
3.1.	Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	44
3.2.	Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan	45
3.3.	Definisi Operasional Variabel Harga.....	46
3.4.	Definisi Operasional Variabel Atribut Produk.....	46
3.5.	Instrumen Skala Likert	48
4.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	64
4.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
4.5.	Kriteria Interpretasi Skor.....	67
4.6.	Hasil Uji Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	68
4.7.	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	69
4.8.	Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga	70
4.9.	Hasil Uji Deskriptif Variabel Produk.....	71
4.10.	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	72
4.11.	Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	73
4.12.	Uji Validitas Variabel Harga	73
4.13.	Uji Validitas Variabel Produk.....	74

4.14. Uji Reliabilitas	75
4.15. Hasil Uji Normalitas.....	76
4.16. Uji Multikolonieritas	77
4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
4.19. Hasil Uji F Anova	78
4.20. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.21. Hasil Uji Hipotesis	82



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Prasurvei.....	90
2	Kuisisioner.....	91
3	Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian.....	100
4	Tabulasi Variabel Kualitas Layanan.....	103
5	Tabulasi Variabel Harga.....	106
6	Tabulasi Variabel Produk.....	111
7	Hasil Statistik Deskriptif.....	113
8	Hasil Uji Validitas.....	117
9	Hasil Uji Reliabilitas.....	120
10	Hasil Uji Normalitas.....	121
11	Hasil Uji Multikolonieritas.....	122
12	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	122
13	Uji Koefisien Determinasi.....	123
14	Uji F ANOVA.....	123
15	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	124
16	UJI Hipotesis.....	124
17	Tabel r.....	125
18	Tabel F.....	127
19	Tabel t.....	128