



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MELALUI
APLIKASI SHOPEE**

(Studi Eksplanatif Pada pengguna shopee dan di instagram shopee)



SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

Fitri Nuryani

44316010036

**PROGRAM STUDI DIGITAL ADVERTISING & MARKETING
COMMUNICATION**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas ilmu komunikasi

Universitas mercu buana

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitri nuryani

Nim : 44316010036

Program studi : Advertising & Marketing communication

Judul laporan : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MELALUI APLIKASI SHOPEE

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 febuari 2023 (tanggal)



Fitri nuryani

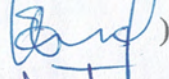
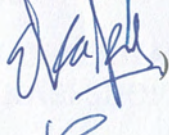
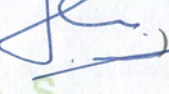
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Fitri Nuryani
Nim : 44316010036
Program studi : Advertising & Marketing communication
Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MELALUI APLIKASI SHOPEE

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada program studi Advertising and Marketing communication Fakultas ilmu komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Disusun oleh :

Pembimbing 1 : Dr. Yoyoh hereyah, M.Si ()
NIDN : 0312046707
Ketua penguji : Eka perwitasari fauzi, M.ed ()
NIDN : 0316088201
Penguji ahli : Kurniawan prasetyo M.ikom ()
NIDN : 0316129201

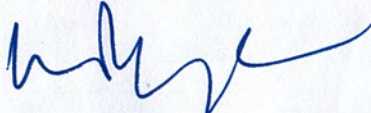
UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Jakarta 25 Febuari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI SHOPEE”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Marketing komunikasi dan periklanan universitas mercu buana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada kedua orang tua saya ibu Idar royani dan Bapak Achmad nurarifin tercinta yang telah mengasuh, mendidik dan membesarkan penulis hingga saat ini. Orang tua yang selalu memberikan motivasi, do’a dengan keikhlasan dan kesabaran yang tak ternilai oleh apapun di dunia ini sejak saya kecil, sekolah, memasuki bangku kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis senantiasa mengalami kesulitan - kesulitan, namun semuanya dapat teratasi berkat adanya bantuan dan dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu saya tak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: **UNIVERSITAS**

1. Kepada Ibu Dewi Sad Tanti, M.Ikom. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Khususnya Program Studi Advertising & Marketing Communication dan selayaknya Seperti Ibu saya di kampus beliau juga membimbing saya dari saya yang malas mengerjakan skripsi dan akhirnya di motivasi oleh ibu dewi , terimakasih banyak.
2. Kepada ibu Dr. Yoyoh hereyah, M.Si selaku Dosen pembimbing saya yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan dengan sabar memberi dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada ibu Eka Perwitasari Fauzi, M ed. selaku Ketua Bidang Studi Digital Advertising and Marcomm Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan, saran, serta nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

4. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya Program Studi Advertising & Marketing Communication yang telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan kepada saya selama mengikuti perkuliahan.
5. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin kepada saya dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Farid Hamid, M. Si selaku Ketua Program Studi Advertising & Marketing Communication Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin kepada saya dalam penulisan skripsi ini.
7. Kepada Andi maqfirah suami saya yang sangat saya sayangi terima kasih telah menjadi pendamping yang baik, menjadi penyemangat, memberi dukungan serta dorongan positif untuk saya.
8. Kepada Ade maulani adik ipar saya yang telah menemani saya , mendukung saya , semangatin saya untuk mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada Andi zaky nur pratama anak saya yang sudah bikin semangat saya sampai titik ini .

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Tidak lupa harapan saya semoga skripsi in bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah pengetahuan bagi penulis sendiri.

Akhir kata saya ingin mengucapkan terima kasih atas semua bimbingan dari semua pihak.

Jakarta 24 febuari 2023

Fitri nuryani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri nuryani
NIM : 44316010036
Program Studi : Marketing komunikasi pemasaran dan periklanan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Shopee (Studi Eksplanatif Pada Pengguna Shopee Dan Di Instagram Shopee)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta , 24 Febuari 2023
Yang menyatakan,



(Fitri Nuryani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Akademis	9
1.4.2 Praktis.....	10
BAB II TINJUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teori.....	14
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	14
2.2.2 Pelayanan	15
2.2.3 Keputusan Pembeli.....	19
2.3 Hipotesis Teori.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Pradigma Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian	26
3.3 Populasi Dan Sampel.....	27

3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.3.2.1 Teknik Penarikan Sampel.....	28
3.4 Definisi Konsep Dan Operasionalisis Konsep.....	29
3.4.1 Definisi Konsep.....	29
3.4.1.1 Pelayanan	30
3.4.1.2 Keputusan Pembelian.....	30
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.1 Data Primer	33
3.5.2 Data Sekunder	35
3.5.3 Uji Validasi	35
3.5.4 Uji Realibilitas	36
3.6 Teknik Analisa Data	36
3.6.1 Tahap Penyunting (<i>Editing</i>).....	36
3.6.2 Tahap Coding.....	37
3.6.3 Analisi Korelasi.....	37
3.6.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	39
3.6.5 Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran umum objek penelitian	41
4.1.1 Sejarah Shopee	41
4.1.2 Logo Perusahaan	44
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.1.4 Nilai- Nilai Perusahaan	45
4.1.5 Fitur Terbaik di Shopee.....	45
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Karakteristik data responden.....	51
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	54
4.4 Analisa dan Pembahasan	57
4.4.1 Uji Validitas	57

4.4.2 Uji Reliabilitas	59
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.3.1 Uji Normalitas.....	59
4.4.3.2 Uji Linearitas.....	61
4.4.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	62
4.4.5 Pengujian Hipotesis.....	63
4.4.5.1 <i>R-Square</i>	63
4.4.5.2 Uji t.....	64
4.4.5.3 Uji Korelasi	65
4.5 Pembahasan sesuai Hipotesa.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Operasionalisis Konsep	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Shopee	53
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Dalam Sebulan Menggunakan Aplikasi Shopee.....	53
Tabel 4.6	Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (X).....	54
Tabel 4.7	Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian (Y)	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Indikator Variabel	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Indikator Variabel.....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Data	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas Data.....	61
Tabel 4.12	Hasil Regresi Linier Sederhana.....	62
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Determinasi <i>R-Square</i>	63
Tabel 4.14	Hasil Regresi Linier Sederhana.....	64
Tabel 4.15	Hasil Analisis Korelasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Situs <i>E-Commerce</i> dengan Kunjungan Terbanyak di Indonesia Agustus 2022	6
Gambar 1.2 Tampilan aplikasi Shopee	8
Gambar 2.1 Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian	20
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	44

