

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
MARKETPLACE SHOPEE**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : Fabella Lasma Ardina
NIM : 1816120016
Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : FABELLA LASMA ARDINA

NIM : 1816120016

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang – Undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 14 Februari 2022

Penulis,


Fabella Lasma Ardina

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FABELLA LASMA ARDINA

NIM : 1816120016

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JENJANG : STRATA SATU (S 1)

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Keputusan Pembelian Pada
Marketplace Shopee.

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 14 Februari 2022

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi,



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing,



Subandriyo, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : FABELLA LASMA ARDINA
NIM : 1816120016
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Pengujii di bawah ini.

Pembimbing



Subandriyo, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M

Anggota : 1. Gathot Widyantara, S.E., M.M

2. Subandriyo, S.E., M.M



Disahkan pada tanggal 02 Maret 2022

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI



Dr. H. Juanda S.E., S.H., M.M.

ABSTRAKSI

FABELLA LASMA ARDINA, 1816120016

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKETPLACE SHOPEE.

Skripsi. Program Studi Manajemen. 2022

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

(xiii+105+Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* shopee. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 61 responden dan sampel diambil dengan menggunakan teknik simple random sampling. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisiensi determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F). hasil penelitian dengan analisis regresi berganda baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada *Marketplace* Shopee. Pernyataan tersebut diperoleh berdasarkan nilai R^2 (R Square) = 0,509 yang berarti bahwa kontribusi Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada *Marketplace* Shopee sebesar 50,9% sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Subandriyo, S.E., M.M. Selaku Pembimbing materi yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk penulisan dan saran – saran skripsi ini.
4. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.

6. Kepada LOD *Statistic Club* yang telah memberikan pembelajaran sehingga mempermudah dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, ayah Sutisna dan mama Ritna atas segala dukungan, kasih sayang, motivasi dan do'a yang diberikan tanpa henti-hentinya.
8. Adik tercinta, Zelsa Arya Nabighan. Terimakasih sudah selalu menghibur, dan menyemangati penulis.
9. Terimakasih kepada sahabatku Wiwin Windu Utama, Hanif Annaafi Findayah, Azzahra Irawati dan Nadira Virginia Putri yang sudah selalu bersedia mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi serta banyak dukungan kepada penulis.
10. Rekan mahasiswa/i angkatan 2018 yang telah bersama-sama menempuh pembelajaran di STIE PPI terutama Widya Widiyastika, Eni Puspita Sari dan alm. Eva Nurfaidah yang saling memberikan dukungan serta semangat satu sama lain.
11. Terimakasih kepada Ka Ani Apriani, S.M yang membantu memberi masukan dan juga memberikan dukungan kepada penulis.
12. Terimakasih kepada NCT dan BTS yang telah memberikan banyak sekali motivasi melalui lagu – lagu dan kalimat – kalimat penyemangat sehingga membantu penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
13. Kepada semua responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner, sehingga mempermudah penelitian ini.

14. Last but not least, I want to thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.

Demikian akhirnya, penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Tangerang, 14 Februari 2022

Fabella Lasma Ardina

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Tanda Lulus Ujian Skripsi	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Harga	9
B. Kualitas Pelayanan	13
C. Keputusan Pembelian	16
D. Kerangka Berfikir	22
E. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Jenis Dan Sumber Data	26
C. Metode Pengumpulan Data	27
D. Populasi Dan Sampel	29
E. Variabel Penelitian	31
F. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Data Perusahaan	45
B. Deskripsi Data Penelitian	52
C. Deskripsi Data Variabel	57
D. Analisis Hasil Penelitian	75
E. Pembahasan	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	98
B. Saran	99
Daftar Pustaka	100
Daftar Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3.3 Nilai Koefisien Korelasi	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Data Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Data Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Data Usia Responden	56
Tabel 4.4 Harga 1	57
Tabel 4.5 Harga 2	58
Tabel 4.6 Harga 3	58
Tabel 4.7 Harga 4	59
Tabel 4.8 Harga 5	59
Tabel 4.9 Harga 6	60
Tabel 4.10 Harga 7	60
Tabel 4.11 Harga 8	61
Tabel 4.12 Harga 9	62
Tabel 4.13 Harga 10	62
Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan 1	63
Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan 2	64
Tabel 4.16 Kualitas Pelayanan 3	64
Tabel 4.17 Kualitas Pelayanan 4	65
Tabel 4.18 Kualitas Pelayanan 5	65
Tabel 4.19 Kualitas Pelayanan 6	66

Tabel 4.20 Kualitas Pelayanan 7	66
Tabel 4.21 Kualitas Pelayanan 8	67
Tabel 4.22 Kualitas Pelayanan 9	68
Tabel 4.23 Kualitas Pelayanan 10	68
Tabel 4.24 Keputusan Pembelian 1	69
Tabel 4.25 Keputusan Pembelian 2	70
Tabel 4.26 Keputusan Pembelian 3	70
Tabel 4.27 Keputusan Pembelian 4	71
Tabel 4.28 Keputusan Pembelian 5	71
Tabel 4.29 Keputusan Pembelian 6	72
Tabel 4.30 Keputusan Pembelian 7	72
Tabel 4.31 Keputusan Pembelian 8	73
Tabel 4.32 Keputusan Pembelian 9	73
Tabel 4.33 Keputusan Pembelian 10	74
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	75
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	77
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	79
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_1)	81
Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	81
Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	82
Tabel 4.40 Hasil Uji Normalitas One Sample KS	86
Tabel 4.41 Hasil Analisis Korelasi Parsial	87
Tabel 4.42 Nilai Koefisiensi Determinasi	88

Tabel 4.43 Uji Analisis Regresi	89
Tabel 4.44 Hasil Uji t (Parsial)	91
Tabel 4.45 Hasil Uji f (Simultan)	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Jumlah Unduhan Shopee	47
Gambar 4.2 Logo Shopee	47
Gambar 4.3 Halaman Web Shopee	50
Gambar 4.4 Produk Shopee	51
Gambar 4.5 Produk Shopee	51
Gambar 4.6 Produk Shopee	52
Gambar 4.7 Produk Shopee	52
Gambar 4.8 Produk Shopee	53
Gambar 4.9 Produk Shopee	53
Gambar 4.10 Hasil Uji Data Jenis Kelamin	53
Gambar 4.11 Hasil Uji Data Pendidikan Terakhir	55
Gambar 4.12 Hasil Uji Data Usia Responden	56
Gambar 4.13 Hasil Uji Normalitas P-Plot	84
Gambar 4.14 Hasil Uji Normalitas Histogram	85