

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TOKOPEDIA
(Survei Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya)**



Oleh :

MOHAMMAD USTMAN DAN'YALIN

NPM : 16.1.02.10521

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TOKOPEDIA
(Survei Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya)**



Oleh :

MOHAMMAD USTMAN DAN'YALIN

NPM : 16.1.02.10521

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TOKOPEDIA
(Survei Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh :

MOHAMMAD USTMAN DAN'YALIN

NPM : 16.1.02.10521

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TOKOPEDIA
(Survei Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :
MOHAMMAD USTMAN DAN'YALIN
NPM : 16.1.02.10521**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 28 April 2020**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si

Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M

2. Dr. Djawoto, S.E, M.M

Dinyatakan dan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Dra. Aniek Wahyuati, MM

Ketua Progam Studi S1 Manajemen

Dr. Suwitho., M.Si.



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **MOHAMMAD USTMAN DAN'YALIN**

N.P.M : **16.1.02.10521**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KULITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TOKOPEDIA
(Survei Terhadap Mahasiswa STIESIA)**

Dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 28 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 April 2020
Yang membuat pernyataan,



Mohammad Ustman Dan'Yalin

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Mohammad Ustman Dan'Yalin
 NPM : 16.1.02.10521
 Program Studi : Manajemen
 Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Agustus 1997
 Agama : Islam
 Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
 Alamat Rumah : Jl. Parang Kusumo No. 38
 Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ach. Rodi Mustofa
 Alamat Rumah / Telepon : Jl. Parang Kusumo No. 38
 Alamat Kantor / Telepon : -
 Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kemayoran 1 Surabaya Tahun 2009.
2. Tamat SMP di SMP Negeri 38 Surabaya Tahun 2012.
3. Tamat SMA di SMK Wachid Hasyim Pusat Surabaya Tahun 2015.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Mohammad Ustman Dan'Yalin

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME, karena atas berkat dan rahmat dan kerunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi Tokopedia (Survei Pada Mahasiswa STIESIA)”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa telah banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, puji syukur penulis haturkan atas kekuatan Tuhan YME yang telah menganugerahkannya. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dra. Aniek Wahyuati, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terima kasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
4. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM. selaku Dosen Wali yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan nasehat, sehingga penulis bisa menempuh pendidikan dibangku kuliah dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta staf dan karyawan STIESIA Surabaya yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.

6. Kedua Orang tua saya, Bapak dan Ibu tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
7. Kepada saudara-saudara dan keluarga yang lain telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
8. Keluarga besar SM3 yang telah menjadi keluarga selama 4 tahun yang penuh canda, tawa, sedih dan susah dari awal sampai menyelesaikan pendidikan sarjana yang penuh cerita.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan dukungan, doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Surabaya, 19 Maret 2020

Mohammad Ustman Dan'Yalin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN MASALAH	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 <i>E-commerce</i>	10
1. Pengertian <i>E-commerce</i>	10
2. Konsep <i>E-commerce</i>	10
3. Jenis-jenis <i>E-commerce</i>	11
4. Proses Pembayaran <i>E-commerce</i>	12
5. Keuntungan <i>E-commerce</i>	12
6. Kerugian <i>E-commerce</i>	14
2.1.2 Harga	14
1. Pengertian Harga.....	14
2. Peranan Harga.....	15
3. Tujuan Penetapan Harga.....	16
4. Indikator Harga.....	17
2.1.3 Promosi	18
1. Pengertian Promosi	18
2. Fungsi Promosi	19
3. Indikator Promosi.....	20
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	20
1. Pengertian Kualitas	20
2. Pengertian Pelayanan	21
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21

4. Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.1.5 Keputusan Pembelian	23
1. Pengertian Keputusan Pembelian	23
2. Faktor-Faktor Perilaku Keputusan Pembelian	24
3. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	24
4. Faktor-faktor Keputusan Pembelian	26
5. Indikator Keputusan Pembelian	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	30
2.4 Perumusan Hipotesis	30
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	32
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	32
BAB 3 : METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	34
3.1.1 Jenis Penelitian	34
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	35
3.2.2 Teknik Sampling	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Jenis Data	36
3.3.2 Sumber Data	36
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	37
3.4.1 Variabel	37
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	38
3.5 Teknik Analisa Data	41
3.5.1 Analisis Deskriptif	41
3.5.2 Uji Instrumen	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
3.5.3 Analisis Linier Berganda	42
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	44
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikolonieritas	44
3. Uji Heteroskedastisitas	45
3.5.5 Uji Kelayakan Model	45
1. Uji F	45
2. Uji Determinasi Berganda (R^2)	46
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)	46
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	48

1. Profil Perusahaan	48
2. Visi Misi Perusahaan.....	49
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	49
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian di Tokopedia	52
4.3 Analisis Data Hasil Penelitian	52
4.3.1 Analisis Deskriptif	52
1. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Harga.....	53
2. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Promosi	54
3. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan.....	55
4. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Keputusan Pembelian.....	56
4.4 Analisis Data	56
4.4.1 Analisis Linear Berganda	56
4.5 Uji Instrumen Penelitian.....	58
4.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas	58
1. Uji Validitas.....	58
2. Uji Reabilitas	59
4.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Uji Normalitas.....	60
a. Pendekatan <i>Kolmogorov Smirnov</i>	60
b. Pendekatan Grafik	61
2. Uji Multikolinearitas	62
3. Uji Heteroskedastisitas	62
4.5.3 Uji Kelayakan Model	63
1. Uji F.....	63
2. Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	64
4.5.4 Uji Hipotesis (Uji T)	65
4.6 Pembahasan	66
1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	66
2. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	67
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	68
BAB 5 : PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Keterbatasan.....	70
5.3. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	73
JADWAL PENELITIAN	77
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	10 Negara Dengan Pertumbuhan <i>E-commerce</i> Tercepat di Dunia Pada Tahun 2018	3
2	Data Persaingan 5 Besar <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	4
3	Penelitian Terdahulu	28
4	Kelas Interval	40
5	Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	51
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian di Tokopedia....	52
9	Kelas Interval	53
10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (Hg)	54
11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (Pr)	54
12	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Kl)	55
13	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Kp)	56
14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
15	Hasil Uji Validitas.....	58
16	Hasil Uji Reabilitas	59
17	Hasil Uji Normalitas.....	60
18	Hasil Uji Multikolinearitas	62
19	Hasil Uji F.....	63
20	Hasil Uji Determinasi Berganda (R^2).....	64
21	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
1	Proses Pengambilan Keputusan	24
2	Rerangka Konseptual	30
3	Grafik Uji Normalitas.....	61
4	Grafik Uji Heteroskedastisitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner	78
2 Tabulasi data	83
3 Hasil output SPSS	87

