

**PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK,  
KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI *MARKETPLACE* SHOPEE**



**Oleh:**

**IFFA AINUR ROZI  
NPM : 17.1.021.0847**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK,  
KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI *MARKETPLACE* SHOPEE**



**Oleh:**

**IFFA AINUR ROZI  
NPM : 17.1.021.0847**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI *MARKETPLACE* SHOPPE**

Skripsi diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

**IFFA AINUR ROZI**

**NPM : 17.1.021.0847**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI MARKETPLACE SHOPEE**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**IFFA AINUR ROZI**

**NPM : 17.1.02.10847**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 09 April 2021**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**

**Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

**2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

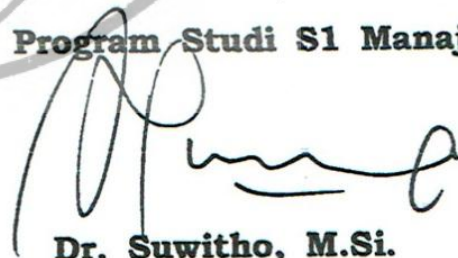
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Khuzaini, S.E., MM.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**



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

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **IFFA AINUR ROZI**

N.P.M : **17.1.021.0847**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *MARKETPLACE* SHOPEE**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 09 April 2021, adalah hasil dari karya saya

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

Apabila saya melakukan hal diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang sengaja 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, 09 April 2021

Yang membuat pernyataan



Iffa Ainur Rozi



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Iffa Ainur Rozi  
NPM : 17.1.021.0847  
Pogram Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Januari 1998  
Agama : Islam  
Anak ke / Jumlah Saudara : 1 (satu) dari 2 (dua) bersaudara  
Alamat Rumah : Wadung Asri Dalam Gg Tembus Rt 005  
Rw 003 Waru, Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Khanafiyah  
Alamat Rumah / Telepon : Wadung Asri Dalam Gg Tembus Rt 005  
Rw 003 Waru, Sidoarjo  
Alamat Kantor / Telepon : 085607224312  
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD KYAI-AMIN SURABAYA tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMP AL-AMIN SURABAYA tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMK NEGERI 6 SURABAYA tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2017-2021	-

### D. RIWAYATPEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2017-2018	Little Bee Boutique	Staff/Karyawan	Planning Maker
2018-2020	Tokokomputer007.com	Staff/Karyawan	Purchasing

Dibuat dengan sebenarnya

Iffa Ainur Rozi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atau segala limpahan rahmat dan hidayahnya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di *Marketplace* Shopee”**

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E.,M.S.A.,Ak.,CA., selaku Ketua 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. Dr. Khuzaini, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar meluangkan waktunya dalam membimbing, member masukan dan arahan yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Suhermin S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwakilan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua saya yaitu M. Thohari dan Khanafiyah yang selama ini telah memberikan bantuan secara moril maupun materil selama menempuh pendidikan di STIESIA Surabaya.

7. Kepada Adik saya Dia Indah Mukhasona serta seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan do'a untuk saya agar senantiasa diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
8. Kepada Om saya Heri Kuswanto yang telah memberikan do'a, motivasi dan banyak arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan setiap sub bab hingga terselesaikannya penelitian ini.
9. Sahabat saya Melliz, Catlyn, Yasinta, Rahman, Ajeng dan lainnya yang selalu memberikan support, ide, motivasi dan do'a serta bantuan hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Kawan- kawan di SMX-1 angkatan 2017 diantaranya Kinan, Aldio, Dina, Vira, Ilham, Lamsyah, dan lainnya yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan dan do'a untuk saya dalam penyelesaian penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu dan yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyelesaian ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 09 April 2021

Iffa Ainur Rozi



## 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
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	16
1.4.1 Manfaat Praktis .....	16
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	16
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	16
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	16
<b>BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>17</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	17
2.1.1 <i>Marketplace</i> .....	17
2.1.2 Harga.....	20
2.1.3 Keragaman Produk.....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23

2.1.5 Promosi .....	25
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	27
2.1.7 Hubungan Antara Masing-Masing Variabel.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka Konseptual.....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	34

**BAB 3 : METODA PENELITIAN ..... 37**

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian .....	37
3.1.1 Jenis Penelitian.....	37
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian .....	37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	38
3.2.2 Teknik Sampling.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.3.1 Jenis Data.....	39
3.3.2 Sumber Data.....	40
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	40
3.4.1 Variabel.....	40
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	45
3.5.2 Uji Instrumen .....	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas .....	47
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Uji Normalitas .....	48
2. Uji Multikolinieritas.....	49
3. Uji Heteroskedastisitas .....	49
4. Uji Autokorelasi.....	50

3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	51
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	51
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t) .....	52
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Dan Penelitian.....	56
4.2 Teknik Analisis Data .....	59
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	59
4.2.2 Uji Instrumen .....	67
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reliabilitas .....	69
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	72
1. Uji Normalitas .....	72
2. Uji Multikolinieritas.....	73
3. Uji Heteroskedastisitas .....	74
4. Uji Autokorelasi.....	75
4.2.5 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	76
4.2.6 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	76
4.2.7 Uji Hipotesis (Uji t) .....	77
4.3 Pembahasan .....	80
<b>BAB 5: PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan .....	84
5.3 Saran .....	85
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>86</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel Halaman

1. Data Pengunjung Web Shopee dari Triwulan I 2019 - Triwulan III 2020.....	3
2. Perbandingan Harga Di Shopee, Tokopedia Dan Lazada Tahun 2020.....	5
3. Perbandingan Harga Antara Penjual Di <i>Marketplace</i> Shopee Tahun 2020 ....	6
4. Kategori Produk Terlaris Di Shopee Dan Penjualannya Tahun 2020.....	8
5. Fitur Pelayanan Di Shopee Untuk Penjual Dan Pembeli Tahun 2020 .....	10
6. Jasa kirim <i>Marketplace</i> Shopee Tahun 2020 .....	11
7. Fitur Promosi <i>Marketplace</i> Shopee Tahun 2020.....	13
8. Data Pengunjung <i>Marketplace</i> Terbanyak di Indonesia Tahun 2020 .....	19
9. Penelitian Terdahulu.....	32
10. Kelas Interval .....	46
11. Nilai Durbin Watson .....	50
12. Karakteristik Responden Menurut Usia .....	57
13. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	58
14. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (HG) .....	60
15. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keragaman Produk (RP).....	61
16. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (KL).....	62
17. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (PR).....	64
18. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (KP).....	65
19. Hasil Deskriptif Statistic .....	66
20. Hasil Uji Validitas .....	68
21. Hasil Uji Reliabilitas .....	69
22. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	70
23. Hasil Uji Normalitas .....	72
24. Hasil Uji Multikolinearitas .....	74
25. Hasil Uji Autokorelasi.....	75
26. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	76
27. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	77
28. Hasil Uji Hipotesis ( Uji t ) .....	78

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar Halaman

1. Kerangka Konseptual .....	34
2. Grafik Uji Normalitas.....	73
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran Halaman

1. Kuisoner Penelitian .....	89
2. Tabulasi Data Hasil Kuisoner .....	93
Hasil Output Pengolahan Data SPSS	105

