

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHOPEE FOOD**



**Oleh:**

**RAFI WISNU INDRASENA**

**NPM: 16.1.02.10607**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHOPEE FOOD**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**RAFI WISNU INDRASENA**

**NPM: 16.1.02.10607**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA SHOPEE FOOD**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**RAFI WISNU INDRASENA**

**NPM: 16.1.02.10607**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 30 Maret 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

2. Dr. Nur Laily, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RAFI WISNU INDRASENA  
NPM : 16.1.02.10607

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHOPEE FOOD”.**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 30 Maret 2022 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 yang 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 hari 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, 30 Maret 2022



RAFI WISNU INDRASENA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Rafi Wisnu Indrasena  
NPM : 16.1.02.10607  
Program Studi : Manajemen  
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 4 Maret 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara / Anak ke : 3 (Tiga) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : JL. Mojo 3/14 B  
Status : Kel. Mojo Kec. Gubeng. Surabaya  
Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Devy Rendrawati  
Alamat Rumah : JL. Mojo 3/14 B  
Pekerjaan / Jabatan : Kel. Mojo Kec. Gubeng. Surabaya  
Pegawai BUMN

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| 1. Tamat SD di SDN Kertajaya Surabaya | Tahun 2010 |
| 2. Tamat SMP di SMPN 19 Surabaya      | Tahun 2013 |
| 3. Tamat SMA di SMAN 20 Surabaya      | Tahun 2016 |

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-XI	2016-2022	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**RAFI WISNU INDRASENA**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHOPEE FOOD”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., 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. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Nur Laily, M.Si selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua, ayahanda Indra Andriana beserta ibunda Devy Rendrawati serta adik saya Rafi Bagas Pramana dan adik perempuan saya tercinta Rafinda Mutiara Nurfitriati terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

7. Sahabat-sahabat tercinta saya, Riadul, Dwiki, Eko Prasetyo, Alif, Ajeng, Dewi, Kartika dan Johan, yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan, terutama kelas SM-7 angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
9. Seluruh teman-teman saya yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

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



Surabaya, 30 Maret 2022

**RAFI WISNU INDRASENA**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT .....</i>	xv
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
 <b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	 <b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoretis .....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Harga .....	14
2.1.3 Promosi .....	20
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	24
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Rerangka Konseptual .....	37
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	37
 <b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	39
3.1.1 Jenis Penelitian.....	39
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	39
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.3.1	Jenis Data.....	41
3.3.2	Sumber Data.....	41
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	41
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	42
3.4.1	Variabel .....	42
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5	Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1	Uji Instrumen .....	47
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.5.4	Uji Kelayakan Model .....	50
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	51
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	52
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.1.2	Deskripsi Responden .....	54
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	56
4.1.4	Uji Instrumen .....	61
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
4.1.6	Uji Asumsi Klasik .....	64
4.1.7	Uji Kelayakan Model .....	66
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	67
4.2	Pembahasan.....	68
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>72</b>	
5.1	Simpulan .....	72
5.2	Keterbatasan.....	72
5.3	Saran .....	73
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu .....	35
2 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
3 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	55
4 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	57
6 Tanggapan Responden Terhadap Harga .....	58
7 Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	59
8 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian .....	60
9 Hasil Uji Validitas .....	61
10 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	65
13 Hasil Uji F .....	66
14 Hasil Koefisien Determinasi .....	67
15 Hasil Uji t .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	27
2 Rerangka Konseptual .....	36
3 Logo Shopee Food .....	54
4 Hasil Uji Normalitas .....	64
5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner .....	77
2 Tabulasi .....	81
3 Hasil Output SPPS .....	84

