

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

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Sarjana S1 Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

**SHAFIRA CINDY HAPSARI LAKSHITYA PUTRI
182304031**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA

MARKETPLACE SHOPEE

Diajukan Oleh :

Shafira Cindy Hapsari Lakshitya Putri

NPM. 182304031

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Sosial

Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hari/Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022

Mengesahkan

Ketua Penguji

Pembimbing

(Murwani Eko Astuti, S.E.,MBA)

NIDN 0506098101

Anggota Penguji 1

(Krisna Mutiara Wati,S.E.,M.Sc)

NIDN 0519029002

Anggota Penguji 2

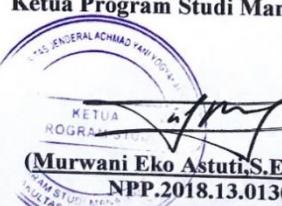
(Hanifa Nur Fadhillah,S.E.,MBA.)

NIDN 0519089201

(Krisna Mutiara Wati,S.E.,M.Sc)

NIDN 0519029002

Ketua Program Studi Manajemen



HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Shafira Cindy Hapsari Lakshitya Putri
NPM : 182304031
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebesar-besarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik

Yogyakarta, 01 Juli 2022



Shafira Cindy H.I.P

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas karunia Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti. Sholawat serta salam peneliti sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee” ini dapat selesai dengan baik.

Tujuan penyusunan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Berkat bantuan dan dorongan berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu maka ijinkan peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.Drs.Djoko Susilo,S.T.,M.T. sebagai Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Bapak Edhy Tri Cahyono,S.Si.,M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir skripsi.
3. Ibu Murwani Eko Astuti,S.E.,MBA. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen serta dosen penguji.
4. Ibu Krisna Mutiara Wati,SE.,M.Sc. sebagai pembimbing yang senantiasa dengan senang hati memeberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Bapak/Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Sosial khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendidik penulis selama dalam proses perkuliahan.
6. Hastyo Wanto dan Lisa Laksmi Purwaningsih selaku kedua orang tua penulis yang selama ini telah membantu penulis dalam bentuk perhatian, kasih sayang

- semangat, serta doa yang tak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan baik itu doa maupun materi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti sangat berharap kritik dan saran dari semua pihak guna membangun penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya bagi para pembaca pada umumnya sebagai tambahan wawasan ilmu pengetahuan serta diharapkan dapat memberikan kekayaan kepustakaan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Yogyakarta, 04 Maret 2022

Penulis



Shafira Cindy Hapsari L.P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
-------------------------------	----------

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
------------------------------------	-----------

2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Harga.....	11
2.1.2 Promosi	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	21

2.1.4 Keputusan Pembelian	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Berfikir.....	39
2.4 Pengembangan Hipotesis	41
 BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Deskripsi Data	54
4.1.1 Gambaran Khusus Lokasi Penelitian.....	54
4.1.2 Karakteristik Responden.....	56
4.1.3 Analisis Deskriptif	58
4.2 Pengujian Hipotesis	63
4.2.1 Analisis Instrumen Penelitian	63
4.3 Pembahasan	75
 BAB V SIMPULAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Rekomendasi	85
 DAFTAR PUSTAKA	86
 LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Website E-Commerce yang Paling Banyak Dikunjungi Tahun 2020.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	43
Tabel 3. 3 Penduduk Kecamatan Godean Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 3. 4 Hasil Perhitungan Sampel.....	47
Tabel 3. 5 Skala Instrumen.....	49
Tabel 4. 1 Tafsiran Nilai Rata-Rata	58
Tabel 4. 2 Variabel Harga	59
Tabel 4. 3 Variabel Promosi	60
Tabel 4. 4 Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 5 Variabel Keputusan Pembelian.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2)	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan Glejser	70
Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Analisis Linier Berganda.....	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji T	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi (R ²)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	26
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 4. 1 Peta Kecamatan Godean.....	55
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kalurahan.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	89
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden Penelitian.....	94
Lampiran 4 Hasil Uji Data Penelitian	104
Lampiran 5 T tabel	112
Lampiran 6 F tabel	113
Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Keuangan	114
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi	115
Lampiran 9 Bukti Cek Plagiarisme	116