

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE SHOPEE* DI
SURABAYA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

M. Aji Firman Widodo

NPM : 18420184

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURA**

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Aji Firman Widodo

NPM : 18420184

Alamat : Jl.Dukuh Pakis V Bunga no.16

Program studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI E-COMMERCE SHOPEE”** bebas plagiat

Surabaya, 09 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



M.AJI FIRMAN WIDODO

NPM : 18420184

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE* SHOPEE DI
SURABAYA BARAT**

Diajukan Oleh:

M.Aji Firman Widodo

NPM : 18420184

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Wiwik Herawati, SE., MM

Tanggal, 12 Juli 2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

Tanggal, 12 Juli 2023

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE SHOPEE* DI SURABAYA BARAT

Diajukan Oleh :

M.Aji Firman Widodo

NPM: 18420184

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



Wiwik Herawati, SE., MM

Ketua Tim Penguji




Djojo Dihadjo, SE., MM., MAk

Anggota Tim Penguji



Dewi Nuraini, SE., M.SM

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal...10. Oktober... 2023



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucap rasa syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan kenikmatan yang telah dilimpahkan kepada penulis yang dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar yang menjadi salah satu persyaratan kelulusan dalam menempuh jenjang program strata-1 (S1) di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis sangat bersyukur dengan banyaknya bantuan baik doa, saran yang membangun, bimbingan hingga dukungan moril dan materiil agar berlangsungnya pembuatan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Maka dengan kesempatan kali ini penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp.THT-KL (K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, MM., Ak.,CA selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Wiwik Herawati SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, kesabaran serta pikirannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya demi penyelesaian skripsi ini.

6. Semua Dosen Manajemen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak memberikan bantuan selama proses perkuliahan kepada penulis.
7. Orang tua Penulis, Bapak Widodo dan Ibu Sugiasih. Terimakasih karena selalu memberikan penulis dalam doa-doa, mendukung, memotivasi serta selalu memberikan penulis mengejar impian penulis apa pun itu.
8. Terimakasih untuk, keponakan penulis kakak Salwa, kakak Langit, dan adek Bumi yang selalu memberikan dukungan, doa, dan candaan Ketika penulis merasa berat ketika ingin memulai mengerjakan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk support system Sindu, Alim, Toni, Dimas, Faisal, Lawel, Ichan, Yosafat, Pak Tono dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Dengan demikian penulis mengakhiri kata pengantar ini sekaligus sebagai pembuka dari skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk menyempurnakan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata dari penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Terima kasih.

Surabaya, 12 Juli 2023

M.Aji Firman Widodo

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti, ”**Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Keputusan Pembelian Di E-Commerce Shopee Di Surabaya Barat**’. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *e-commerce shopee*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah promosi, harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikat adalah keputusan pembelian di *e-commerce shopee*. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 82 orang dengan kriteria Responden Warga Kelurahan Dukuh Pakis Surabaya dan responden berusia minimal 17 tahun. Berikut ini hasil analisa regresi linier berganda, dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6,167 + 0,166 X_1 + 0,379 X_2 + 0,300 X_3 + e$$

Berdasarkan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variabel bebas promosi, harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian di *e-commerce shopee*.

Kata Kunci: Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study examines, "The Influence of Promotion, Price and Service Quality on Purchase Decisions on Purchase Decisions at Shopee E-Commerce Di Surabaya Barat". The purpose of this study was to determine the effect of promotion, price and service quality on purchasing decisions at e-commerce shopee. The independent variables in this study are promotion, price and quality of service. While the dependent variable is the purchase decision at e-commerce shopee. In this study, the determination of the sample was carried out using a non-probability sampling method with a purposive sampling procedure. The sample used was 82 people with the criteria of Respondents being Residents of Dukuh Pakis Village, Surabaya and respondents aged at least 17 years. Following are the results of multiple linear regression analysis, with the following equation:

$$Y = 6.167 + 0.166 X_1 + 0.379 X_2 + 0.300 X_3 + e$$

Based on the results of the analysis, it can be concluded that the independent variables of promotion, price and service quality have a partial influence on purchasing decisions at e-commerce shopee.

Keywords: Promotion, Price, Service Quality, Purchase Decision.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Pengertian Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Tujuan Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Indikator Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1 Pengertian Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2 Tujuan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3 Indikator Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

2.1.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2	Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.1	Pengertian Keputusan Pembelian ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.2	Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.4	Indikator Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Hubungan Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.1	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis dan Model Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Model Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3	Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Validalitas.....	Error! Bookmark not defined.

1. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Analisa Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Uji Hipotesa (uji t).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Koefisien Determinasi Berganda (R^2) ...	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
Lampiran :	

DAFTAR TABEL

- Tabel 4. 1 Data Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Data Identitas Responden Mengenai Usia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Data Identitas Responden Mengenai Pekerjaan..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Data Identitas Responden Mengenai Pendidikan Terakhir..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Promosi (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X_2).**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Promosi (X_1)...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga (X_2)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi Berganda**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Hasil Analisis Uji t.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Pertumbuhan e-commerce di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Skematis **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Kurva Distribusi t **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Promosi (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

