

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA DAN *ONLINE CONSUMER REVIEW* TERHADAP MINAT PEMBELIAN SECARA ONLINE DI SHOPEE

(Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

ISNAINI MUFIDAH

NPM : 16420108

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

2020

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isnaini Mufidah
NPM : 16420108
Alamat : Jl. Rembang Selatan No.61 Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH E-SERVICE QUALITY, HARGA DAN ONLINE CONSUMER REVIEW TERHADAP MINAT PEMBELIAN SECARA ONLINE DI SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)**” adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan



(Isnaini Mufidah)
NPM : 16420108

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA DAN *ONLINE CONSUMER REVIEW* TERHADAP MINAT PEMBELIAN SECARA ONLINE DI SHOPEE

(Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)

Diajukan oleh :

ISNAINI MUFIDAH

NPM : 16420108

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



ADRIANTO TRIMARJONO, SE.,MM.

Tanggal, 20 Juni 2020

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si.

Tanggal, 20 Juni 2020

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA DAN *ONLINE CONSUMER REVIEW* TERHADAP MINAT PEMBELIAN SECARA ONLINE DI SHOPEE

(Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ISNAINI MUFIDAH
NPM : 16420108**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



ADRIANTO TRIMARJONO, SE., MM.

Ketua Dewan Penguji



Dra. Ec. DWI BHAKTI IRIANTINI, SE. M.Si

Anggota Dewan Penguji Lain



WIWIK HERAWATI, SE., MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal,.....



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya maka skripsi yang berjudul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA DAN *ONLINE CONSUMER REVIEW* TERHADAP MINAT PEMBELIAN SECARA ONLINE DI SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)”** dapat saya selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis haturkan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu penyelesaian makalah ini. Terima kasih yang mendalam penulis persembahkan untuk :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmaji, Dr. Sp. THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto G.,MM,M.AK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Ibu Maqbula Arochman, SE.,M.Ak, selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Bapak Adrianto Trimarjono.,SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing atas kesediaannya memberikan waktu, pengetahuan, bimbingan, saran, dan kritik, serta kesabaran selama proses penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmunya serta membimbing penulis selama masa kuliah.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis.
8. Kedua orang tua, ayahanda tersayang Imam Sofi'i dan ibunda tercinta Asminah yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah Swt untuk penulis.
9. Segenap keluarga dan sahabat yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas Manajemen C Angkatan 2016 , terima kasih atas bantuan doa, semangat, serta kebahagiaan dan juga keceriaan selama masa perkuliahan.
11. Terima kasih untuk Dio, Dicky, Ninda, Nisa , Bella yang telah menemani saya dan selalu memberi support, terima kasih kawan.
12. PDD Squad yaitu Mas Satria, Epril, dan Risput, terima kasih sudah menemani ngopi dan terus menyemangati saya.

13. Kepada Bella Rahardianti Rochmana terimakasih sudah menjadi partner pejuang skripsi bersama saya yang selalu senantiasa saling menyemangati, terimakasih kawan.
14. Teman- teman saya diluar kampus Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terima kasih atas dukungan doa dan supportnya selama ini.
15. Tersayang, Aditya Firmansyah terimakasih sudah menemani hari-hari saya, mengingatkan untuk bersabar dan mengingatkan dalam hal kebaikan, serta selalu memberikan semangat untuk saya.
16. Terima kasih untuk Almamater Tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Wijaya Kusuma Surabaya.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya,.....2020

Penulis

Isnaini Mufidah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Sistematika Skripsi	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
2.1. Landasan Teori	16
2.1.1. Pemasaran	16
2.1.2. Pemasaran Online	17
2.1.3. Manajemen Pemasaran	18
2.1.4. E-Commerce	20

2.1.5	<i>Online Shopping</i>	21
2.1.6	Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-service quality</i>) ..	22
2.1.7	Harga (<i>Price</i>)	29
2.1.8	<i>Online Consumer Review</i>	34
2.1.9	Minat Pembelian (<i>Purchase Intention</i>)	36
2.2	Hubungan Antar Variabel	39
2.2.1	Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-servqual</i>) dengan Purchase Intention	39
2.2.2	Harga (<i>Price</i>) dengan Purchase Intention	40
2.2.3	<i>Online Consumer Review</i> dengan <i>Purchase Intention</i>	40
2.3	Penelitian Terdahulu	41
2.4	Hipotesis dan Kerangka Pemikiran	44
2.4.1	Hipotesis	44
2.4.2	Kerangka Pemikiran	45
BAB III	METODE PENELITIAN	46
3.1	Pendekatan Penelitian	46
3.2	Populasi dan Sampel	47
3.2.1	Populasi	47
3.2.2	Sampel	47
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	48
3.3	Identifikasi Variabel	49
3.4	Definisi Operasional Variabel	50
3.5	Jenis Dan Sumber Data	54
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	54

3.7	Teknik Analisis	56
3.7.1	Uji Instrumen	57
3.7.1.1	Uji Validitas	57
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	57
3.7.2	Uji Model	58
3.7.2.1	Teknik Analisis Regresi Berganda	58
3.7.2.2	Uji Asumsi Klasik	59
3.7.3	Uji Hipotesis	60
3.7.3.1	Uji F	60
3.7.3.2	Uji T	61
3.7.3.2	Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	64
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	65
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.2.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	67
4.2.2.1	Tanggapan Responden Variabel E-Service Quality	68
4.2.2.2	Tanggapan Responden Variabel Price	68
4.2.2.3	Tanggapan Responden Variabel Online Consumer Review	69
4.2.2.4	Tanggapan Responden Variabel Purchase Intention	70
4.3	Uji Instrumen	71

4.3.1 Uji Validitas	71
4.3.2 Uji Reliabilitas	72
4.4 Analisis Regresi Berganda	73
4.5 Uji Asumsi Klasik	74
4.5.1 Uji Normalitas	75
4.5.2 Uji Multikolinieritas	76
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	77
4.6 Uji Kelayakan Model	78
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
4.6.2 Uji Statistik F	79
4.7 Pengujian Hipotesis	80
4.8 Pembahasan	81
BAB V Simpulan, Saran, dan Keterbatasan	84
5.1 Simpulan	84
5.2 Saran	84
5.3 Keterbatasan	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistik Kunjungan Dan Ranking Aplikasi Mobile Untuk ECommerce Indonesia	5	
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	42	
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	51	
Tabel 3.2	Skala Likert	55	
Tabel 4.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65	
Tabel 4.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	65	
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-Service Quality	67	
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Price	68	
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Online Consumer Review		68
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Purchase Intention		69
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	70	
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	71	
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Berganda	72	
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	74	
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	75	
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi Berganda		77
Tabel 4.13	Hasil Uji F	78	
Tabel 4.14	Hasil Uji T	79	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2	Penggunaan Internet Konsumen Indonesia	3
Gambar 1.3	Perangkat Yang Paling Sering Digunakan Untuk Berbelanja Online	3
Gambar 1.4	Toko Online, Produk Yang Dijual, Online Consumer Review Di Shopee	9
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1	Logo Shopee	65
Gambar 4.2	Uji Normalitas	74
Gambar 4.3	Uji Heterokedastisitas	76

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), harga, dan *online consumer review* terhadap minat pembelian secara online di Shopee. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Teknik *non-probability* dengan prosedur *purposive sampling* yang digunakan berjumlah 100 responden. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis linier berganda. Hasil uji validitas dan reabilitas menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Dan hasil uji regresi linier berganda membuktikan bahwa *e-service quality*, harga, dan *online consumer review* berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian secara online serta *e-service quality* berpengaruh lebih besar terhadap minat pembelian secara online di Shopee.

Kata Kunci : *E-service Quality*, Harga, *Online Consumer Review*, Minat Pembelian secara online.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of *e-service quality*, price and *online consumer review* on the *online purchase intention* in Shopee. The method used in this research is quantitative. The population in this study were active students of the Faculty of Economics and Business, University of Wijaya Kusuma Surabaya. The sampling technique in this study is a non-probability technique with a purposive sampling procedure used to win 100 respondents. Data analysis uses descriptive analysis and multiple linear analysis. The results of the validity and reliability test showed valid and reliable results. And the results of multiple linear regression tests prove that *e-service quality*, price, and *online consumer review* have a significant effect on online purchase intention and higher *e-service quality* on *online purchase intention* in Shopee.

Keywords: *E-Service Quality, Price, Online Consumer Review, Online Purchase Intention.*