

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS JUAL BELI *ONLINE* SHOPEE
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya Kampus Kota Madiun)**



**ILHAM PRIADINA
51415034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
(KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2020**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS JUAL BELI *ONLINE* SHOPEE
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya Kampus Kota Madiun)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

**FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA KAMPUS KOTA MADIUN**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

Oleh :

Ilham Priadina

51415034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ilham Priadina

NIM : 51415034

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Keputusan Pembelian Konsumen di Shopee

(Studi Empiris Mahasiswa Universitas Katolik Widya

Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 9 November 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and '92FF6AJX199426931'. The signature is written in a cursive style.

(IlhamPriadina)

HALAMAN PERSETUJUAN

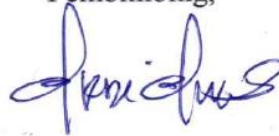
SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS JUAL BELI *ONLINE* SHOPEE
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya Kampus Kota Madiun)**

Oleh :
Ilham Priadina
51415034

Telah disetujui dan diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



Ardianus Laurens Paulus, M.Sc.
NIDN. 0721048301
Tanggal: 9 November 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Ilham Priadina NIM. 51415034

Telah diuji pada tanggal 9 November 2021 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Veronika Agustini, S.E., M.Si.
NIDN. 0717087201

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Fredericus Lasdi, MM, Ak, CA, CPA
NIDN. 0713097203

Ketua Program Studi,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.
NIDN. 0713126601

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur terhadap Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, kemudahan dan kasih sayangNya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Situs Jual Beli Online Shopee (Studi empiris pada mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kota Madiun)**”

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna dan masih banyak keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan informasi bagi banyak pihak. Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak memperoleh dukungan dan bantuan serta saran-saran dari banyak berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa memberikan kehidupan , keselamatan dan kesehatan baik jasmani dan rohani.
2. Bapak Ardianus Laurens Paulus, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dengan teliti, arahan serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
3. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah memberikan nasihat dan ilmu nya kepada peneliti.
4. Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis.
5. Kedua orang tua ku tercinta Bapak Sukiman (Posong), dan Ibu Marinah.
6. Kepada kakak ku tercinta Ernawati dan keponakanku David
7. Sahabat ku yang memotivasi ku dalam mengerjakan skripsi ini Balet, Priya, Pandu, Dijo, Fendi, Gagas, Atang, Septian Bagus.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan

Madiun, 9 November 2021

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ilham Priadina', enclosed within a rectangular border.

Ilham Priadina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pemasaran	7
2.1.2. Bauran Pemasaran(<i>Marketing Mix</i>)	10
2.1.3. <i>E-Commerce</i>	15
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.5. Keputusan Pembelian	19
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Hubungan antar variabel	25
2.3.1. Promosi dan keputusan pembelian.....	25

2.3.2. Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	26
2.4. Hipotesis.....	27
2.5. Model penelitian	27
BAB 3	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.2.1. Identifikasi variabel penelitian	29
3.2.2. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.2.3. Pengukuran Variabel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan.....	33
3.5.1. Populasi	33
3.5.2. Sampel	33
3.5.3. Teknik Penyampelan.....	34
3.6 Analisis Data	35
3.6.1. Uji Kualitas Data.....	35
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.3. Uji Linier Berganda	38
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV	40
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.2 Deskripsi Data.....	44
4.3 Hasil Analisis Data.....	49
4.4 Pembahasan	57
BAB V.....	62
KESIMPULANDAN SARAN.....	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Keterbatasan.....	62
5.3 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Penelitian	28
Gambar 4.1 : Logo Shopee	44
Gambar 4.3 : Grafik Scatterplot	54
Gambar 4.4 : Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 1	57
Gambar 4.5 : Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 2	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Marketplace	2
Tabel 2.1 : Tabel Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 : Menentukan Sampel.....	35
Tabel 4.1 : Profil Responden	45
Tabel 4.2 : Interval Penilaian	46
Tabel 4.3 : Statistik Dekskriptif Promosi	47
Tabel 4.4 : Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.5 : Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.6 : Uji Validitas Variabel Promosi	50
Tabel 4.7 : Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.8 : Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.10 : Uji Normalitas	52
Tabel 4.11 : Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.12 : Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.13 : Koefisien Determinasi (R^2).....	58

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner dan Surat Penelitian	66
Lampiran 2 : Karakteristik Responden	73
Lampiran 3 : Jawaban Pertanyaan Variabel	75
Lampiran 4 : Statistik Deskriptif	83
Lampiran 5 : Uji Validitas Data (Validitas dan Reliabilitas).....	85
Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik.....	89
Lampiran 7 :Uji Linier Berganda dan Koefisien Determinasi.....	92
Lampiran 8 : Daftar r Tabel dan t Tabel.....	94

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Shopee. Populasi pada penelitian ini ialah 100 mahasiswa UKWMS kampus Kota Madiun yang pernah melakukan pembelian di Shopee. Pengumpulan data responden menggunakan kuesioner *googleform*. Teknik analisis data yang digunakan ialah regresi linier berganda yang diolah menggunakan program SPSS 23. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Maka, Shopee harus terus meningkatkan promosi dan kualitas pelayanan untuk mempertahankan keputusan konsumen dalam melakukan pembelian melalui Shopee.

Kata Kunci : Promosi, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of promotion and service quality on consumer purchasing decisions at Shopee. The population in this study was 100 UKWMS students at the Madiun City Campus who had made a purchase at Shopee at least once. Respondent data collection using a google form questionnaire. The data analysis technique used is multiple linier regression which is processed using SPSS varian 23. The result of hypotesis testing indicate that promotion and service quality have a positive and significant effect on purchasing decisions. Thus, Shopee continues to improve promotions and service quality to maintain consumer decisions in making purchases through Shopee

Keywords: *promotion,service quality and buying decision.*