

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN SHOPEEFOOD PADA
PENGGUNA SHOPEE DI JAKARTA**

Oleh:

Nama : Livia Adeline

NIM : 20180136

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2022

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN SHOPEEFOOD PADA PENGGUNA SHOPEE DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Livia Adeline

NIM : 20180136

Jakarta, 20 Februari 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Lyvia Adeline / 20180136 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan ShopeeFood pada Pengguna Shopee di Jakarta / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Perkembangan zaman dan globalisasi pada bidang teknologi yang cukup pesat berpengaruh pada perkembangan internet dan bisnis online, sehingga membuat para perusahaan saling bersaing untuk menciptakan bisnis berbasis aplikasi dan bisnis online agar dapat menjangkau pasar yang lebih besar. Shopee meluncurkan layanan pesan-antar makanan *online* yang dinamakan ShopeeFood. Dikarenakan adanya beberapa perusahaan lain yang menyediakan pelayanan pesan-antar makanan yang serupa, hal ini membuat adanya persaingan. Dalam menghadapi persaingan, faktor kualitas layanan dan harga merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian layanan ShopeeFood pada pengguna Shopee di Jakarta.

Untuk mendukung penelitian ini, digunakan beberapa teori seperti kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan harga dan variabel dependen yaitu keputusan pembelian.

Objek penelitian ini yaitu layanan ShopeeFood. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 126 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dan pengolahan data yang digunakan adalah model persamaan struktural dengan menggunakan *software* WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian.

© Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apa pun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apa pun tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRACT

Livia Adeline / 20180136 / 2022 / *The Influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions for ShopeeFood Services for Shopee Users in Jakarta* / Supervisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

The development of the times and globalization in the field of technology which is quite rapidly affecting the development of the internet and online business, thus making companies compete with each other to create application-based businesses and online businesses in order to reach a larger market. Shopee launched an online food delivery service called ShopeeFood. Because there are several other companies that provide similar food delivery services, this creates competition. In the face of competition, service quality and price factors are important in influencing consumers in making purchasing decisions. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality, and price on purchasing decisions for ShopeeFood services for Shopee users in Jakarta.

To support this research, several theories are used, such as service quality, price, and purchasing decisions. The independent variables in this study are service quality and price and the dependent variable is purchasing decisions.

The object of this research is the ShopeeFood service. The data collection technique used is communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 126 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique and the data processing used is a structural equation model using WarpPLS 7.0 software.

The results of this study indicate that service quality and price have a positive and significant effect on purchasing decisions.

The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been shown to have a positive and significant effect.

Keywords: Service Quality, Price, Purchase Decision.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan ShopeeFood pada Pengguna Shopee di Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi penulis, tetapi pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Der Gibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung, menghibur, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Ivan Harianto yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.



6. Novi Savira, Michelle Josephine, Claudia, Evi Muliasari selaku sahabat terdekat penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis selama proses penyusunan

skripsi.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang disampaikan guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi abhan referensi bagi peneliti selanjutnya.

Jakarta, Februari 2022

Penulis

Livia Adeline



D. Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.

A. Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

B. Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

C. Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

D. Teknik Pengambilan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

F. Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.

A. Gambaran Umum Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

B. Analisis Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... Error! Bookmark not defined.

A. Simpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Harjo Cipta Militer IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin penerbit. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber: penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu 3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu 4	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu 5	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Indikator Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Indikator Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Indikator Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Shopee	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan layanan Shopee	Food
	Lebih dari Satu Kali.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Profil Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Skor Rata-rata Variabel Harga.....	Error! Bookmark not defined.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Penguitian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



Tabel 4.13 Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Hasil Evaluasi Model Struktural..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Pengaruh antar Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.10 Negara dengan Persentase Penggunaan *E-commerce* tertinggi di Dunia (April 2021) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Kunjungan Web *E-commerce* Bulanan (Kuartal II-2020) .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Keluhan Konsumen ShopeeFood pada Aplikasi Shopee di *App Store* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Biaya Ongkos Kirim dan Biaya Layanan Pesan Makanan di ShopeeFood ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Logo Shopee **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Logo ShopeeFood **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2 Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3 Hasil Output	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validasi	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3. Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel	Error! Bookmark not defined.
5. Hasil Evaluasi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
6. Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
7. Pengaruh antar Variabel	Error! Bookmark not defined.

© Pak Gita Milik KK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Ditanggungjawabkan oleh penulis. Tidak dapat diindukangi dan dipertanggungjawabkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.