

**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

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

JAKARTA 2022

ABSTRAK

Livia 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 berberapa 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 berberapa 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.

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. Dergibson 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 refrensi bagi peneliti selanjutnya.

Jakarta, Februari 2022

Penulis

Livia Adeline

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
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.

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 ShopeeFood Lebih dari Satu Kali	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta....	Error! Bookmark not defined.
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.
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.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 10 Negara dengan Persentase Penggunaan *E-commerce* tertinggi di Dunia
(April 2021) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.2 Kunjungan Web *E-commerce* Bulanan (Kuartal II-2020) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.3 Keluhan Konsumen ShopeeFood pada Aplikasi Shopee di *App Store* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.4 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.**

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.

