

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TEHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI MARKETPLACE APLIKASI TOKOPEDIA DI DKI**

JAKARTA

Disusun Oleh:

Nama: Lico Purnomo

Nim: 25180106

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

AGUSTUS 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



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

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.

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKETPLACE APLIKASI
TOKOPEDIA DI DKI JAKARTA**

Diajukan Oleh:

Nama : Lico Purnomo

Nim : 25180106

Jakarta, 23 Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak, M, M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

ABSTRAK

Lico Purnomo / 25180106 / 2022 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian melalui Marketplace aplikasi Tokopedia di DKI Jakarta / Pembimbing: Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak,, M.M.

Perkembangan ekonomi, budaya dan teknologi dunia saat ini, pertumbuhan yang pesat dari tahun ke tahun membuat persaingan semakin ketat setiap perusahaan berlomba – lomba mencari pelanggan dengan berbagai jenis sebuah strategi. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, konsumen juga lebih mudah untuk melakukan riset sebelum membeli produk. Ketika teknologi berkembang pesat, itu bisa menjadi ancaman dan ini juga merupakan peluang bagi perusahaan. Ancaman bagi perusahaan adalah perusahaan harus bisa menyiapkan strategi yang unik agar tidak rugi persaingan pasar dan pengembangan peluang yang tersedia teknologi saat ini adalah peluang untuk media sosial sebuah perusahaan dengan cepat mempromosikan bisnisnya karena media sosial saat ini memiliki pengaruh yang sangat kuat di masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Tokopedia di DKI Jakarta.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan harga sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah aplikasi Tokopedia. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui google forms kepada 103 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non – probability sampling dengan pendekatan judgement sampling. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (Structural Equation Modeling) dengan menggunakan software WarpPLS 7.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di aplikasi Tokopedia di DKI Jakarta

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

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, dan Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

Lico Purnomo / 25180106 / 2022 *The Influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions through the Tokopedia application Marketplace in DKI Jakarta* / Supervisor: Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak,, M.M.

The development of the world's economy, culture and technology today, rapid growth from year to year makes the competition increasingly fierce every company is competing to find customers with various types of strategies. With the rapid development of technology, it is also easier for consumers to do research before buying a product. When technology develops rapidly, it can be a threat and it is also an opportunity for companies. The threat to the company is that the company must be able to prepare a unique strategy so as not to lose market competition and the development of opportunities available in today's technology is an opportunity for a company's social media to quickly promote its business because social media currently has a very strong influence on society. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and price on purchasing decisions on the Tokopedia application in DKI Jakarta.

The theory used to support this research is the theory of service quality, price, and purchasing decisions. In this study, service quality and price as independent variables and purchasing decisions as the dependent variable.

The object of this research is the Tokopedia application. The data collection used in this study is a communication technique by distributing questionnaires electronically via google forms to 103 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is a structural equation model (Structural Equation Modeling) 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 on the Tokopedia application in DKI Jakarta

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

Keywords: *Service Quality, Price, and Purchase Decision.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha esa yang telah memberikan berkat dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada aplikasi Tokopedia di DKI 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. **Dr. Tumpal Janji Raja Sitinjak,,M, M.** selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan dan pembuatan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. **Seluruh dosen dari 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. **Natasya Gunawan** yang selalu mendampingi, mendoakan, dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.





6. Deni Phang Putra, Dion Marcellino, Okky Setiawan, Adrian Alamsyair, Sugi, Wahyu, Jodie, Ryan, Krisna, Fernando Limas, Jonathan Jethro, Willy Hendrawan, Windu, Giovanni, Ricky, Joseph, selaku dari teman terdekat penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan juga 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 sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis punya. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang membangun guna untuk penyempurnaan dari skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan refrensi yang berguna untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelian di masa yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2022

Penulis

Lico Purnomo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 ISI

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	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	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	Error! Bookmark not defined.
A. Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.



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



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	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	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.

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 TABEL

Tabel 1 - Penelitian terdahulu 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 - Penelitian terdahulu 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 - Penelitian Terdahulu 3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 - Indikator kualitas layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 - Indikator harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 - Indikator keputusan pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 - Persentase responden berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi tokopedia lebih dari satu kali dalam 1 bulan terakhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 - Persentase responden berdasarkan domisili di DKI Jakarta	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 - Hasil uji validitas variabel kualitas layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 - Hasil uji validitas variabel harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11 - Hasil uji variabel keputusan pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 - Hasil uji realibilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13 - Profil responden berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14 - Profil responden berdasarkan usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15 - Profil responden berdasarkan pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16 - Skor rata - rata variabel kualitas layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17 - Skor rata - rata variabel harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18 - Skor rata - rata variabel keputusan pembelian ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19 - Hasil evaluasi model struktural.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20 - Pengaruh antar variabel.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

© Hascriptmilli IBI KKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Gambar 1 - Peta pengguna internet di Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2 - Logo Tokopedia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3 - Keluhan konsumen Tokopedia pada aplikasi Tokopedia di App Store **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4 - Diagram kerangka pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5 - Logo Tokopedia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6 - Hasil pengujian hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

Hascriptmilli IBI KKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	60
Lampiran 2 Data Kuesioner	65
Lampiran 3 Hasil Output	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Relibilitas	75
3. Profil Responden	75
4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel	77
5. Hasil Evaluasi Model Struktural	89
6. Hasil Pengujian Hipotesis	90
7. Pengaruh Antar Variabel	90

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

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.