

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE
(STUDI KASUS PADA SITUS
BUKALAPAK.COM)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Wahid Hasyim

Disusun oleh :

Muhammad Arsyad Mufti

NIM 131010478

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WAHID HASYIM
SEMARANG**

2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Muhammad Arsyad Mufti
Nomor Induk mahasiswa : 131010478
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Judul penelitian skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus Pada Situs Bukalapak.com)

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

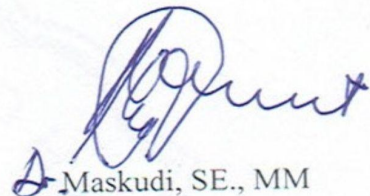
1. Dosen Penguji I



Maskudi, SE., MM

NPP. 03.11.1.0198

1. Dosen Pembimbing I



Maskudi, SE., MM

NPP. 03.11.1.0198

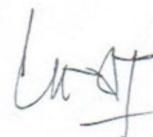
2. Dosen Penguji II



Ratih Pratiwi S.pd., M.si., M.M

NPP.03.18.1.0533

2. Dosen Pembimbing II



Ratna Kusumawati, SE., MM

NPP. 01.00.0.0024

Semarang, 15 juli 2017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Khairul, SE., M.Si.,Akt

NPP. 03.05.1.013

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI
PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.ARSYAD MUFTI

NIM : 131010478

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus Pada Bukalapak.com”.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko / sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini.

Semarang, 20 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



M.Arsyad Mufti

NIM. 13.1010.478

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ❖ Manusia sungguh dapat mencapai tingkat kemanusiaan yang sempurna ketika memproduksi tanpa harus dipaksa oleh kebutuhan fisiknya, Sehingga ia tidak menjadi manusia yang menjual dirinya sebagai barang dagangan.

(Che Guevera)

- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Al - Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN:

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini aku persembahkan untuk:

- ❖ Orang tua tercinta Bapak Imam Daroji, Ibu Siti Qodriah, yang telah mendoakan dan memberikan dukungan, serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat kepada saya.
- ❖ Almamaterku Unwahas.

ABSTRAK

Sebagian besar bisnis dunia saat ini dilaksanakan di jaringan digital yang menghubungkan orang dan perusahaan. Pemakaian internet yang menyebar luas dan teknologi baru yang kuat lainnya mempunyai dampak dramatis pada pembeli dan pemasar yang melayani mereka. Pemasaran online adalah bentuk pemasaran langsung yang tumbuh paling pesat. Namun, dibalik bertambah banyaknya penawaran online oleh pemasar, masih sedikit konsumen yang melibatkan dirinya dalam suatu transaksi online.. Keputusan pembelian adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian online pada toko Bukalapak.com. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 55 orang pengguna situs bukalapak.com. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian online. Kualitas pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian online. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga masing-masing memiliki pengaruh yang sangat besar bagi pembeli dalam pertimbangannya untuk memutuskan pembelian secara online. Semakin baik kualitas pelayanan dan semakin realistis harga yang ditawarkan maka semakin besar seseorang untuk melakukan pembelian secara online. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah dapat menggunakan sampel yang berbeda dengan proksi yang berbeda, serta menambahkan variabel independen tambahan lain.

Kata Kunci : Keputusan Pembelian Online, Kualitas Pelayanan, Harga

ABSTRACT

Most of the world's business today is carried out on digital networks that connect people and companies. The widespread use of the internet and other powerful new technologies has a dramatic impact on the buyers and marketers who serve them. Online marketing is a form of direct marketing that grows rapidly. However, behind the increasing number of online offers by marketers, there are still few consumers who involve themselves in an online transaction. Purchasing decisions are a process in which consumers recognize the problem, find information about a particular product or brand and evaluate how well each alternative is can solve the problem.

This study aims to test and analyze the effect of service quality and price on online purchasing decisions at Bukalapak.com stores. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 55 people on the site bukalapak.com. The method of data analysis uses multiple linear regression analysis use SPSS 23.

The results of this study indicate that the independent variables together influence the online purchasing decisions. Quality of service and price influences online purchasing decisions. The conclusions in this study indicate that the quality of service and the price of each has a very large influence for buyers in their consideration to decide on purchases online. Suggestions for future researchers are to be able to use different samples with different proxies and add the other variables.

Keywords: Online Purchase Decision, Service Quality, Price

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb,

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus Pada Bukalapak.com)”***.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa kontribusi dari berbagai pihak yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran, dan masukan yang sangat berarti hingga terselesaikannya skripsi ini. Dalam kesempatan ini dengan penuh kebanggaan dan rasa hormat penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mahmutarom HR., SH., MH. selaku Rektor Universitas Wahid Hasyim Semarang.
2. Ibu Khanifah., SE., M.Si., Akt. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
3. Ibu Yulekhah Ariyanti, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
4. Bapak Maskudi, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ratna Kusumawati, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Manajemen atas segala ilmu yang diberikan.
7. Responden pengguna Bukalapak.com atas kesediaanya memberikan data / informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman dan sahabat-sahabatku prodi manajemen angkatan 2013 yang senantiasa memberikan motivasi dan bantuannya.
9. Ayah Imam Daroji, Ibu Siti Qodriyah, dan beserta seluruh keluarga lainnya yang telah memberikan perhatian, dukungan, dan semangat.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 20 Februari 2019

Penulis



M.Arsyad Mufti

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Motto dan Persembahan	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	9
2.1.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Pembelian Online	10
2.1.3 Konsep Internet	10

2.1.4 Konsep Webset	11
2.1.5 Indikator Keputusan Pembelian Online	12
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Harga	17
2.3.1 Definisi Harga	17
2.3.2 Penetapan Harga	18
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga	19
2.3.4 Indikator Harga.....	21
2.4. Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2.6 Hipotesis	24
2.7 Hubungan Antar Variabel	25
2.7.1 Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online	25
2.7.2 Hubungan Antar Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	28
3.1.1 Variabel Penelitian	28
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	28

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel	32
3.3 Uji Instrumen Penelitian	32
3.3.1 Uji Validitas	33
3.3.1 Uji Reliabilitas	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	35
3.6 Uji Asumsi Klasik	36
3.6.1 Uji Normalitas Data	36
3.6.2 Uji Multikolinieritas	36
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.6.4 Uji Linieritas	37
3.7 Analisis Regresi Berganda	37
3.8 Pengujian Hipotesis	38
3.8.1 Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1 Sejarah Bukalapak.com	39
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 Analisis Deskriptif Persentase	40
4.2.1.1 Karakteristik Responden	40

4.2.1.2 Uji Validitas	42
4.2.1.3 Uji Reliabilitas	45
4.2.1.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel	46
4.3 Analisis Statistik Inferensial	52
4.3.1 Uji Aumsi Klasik	52
4.3.2 Analisis Regresi Berganda.....	56
4.3.3 Uji Hipotesis	57
4.4 Pembahasan	59
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online.....	59
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66
5.2.1 Saran untuk perusahaan	66
5.2.2 Saran untk peneliti selanjutnya	67
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Online	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	45
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian Online	47
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian Online	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga	51
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	5

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Data Statistik Bukalapak.com	5
Gambar 1.2 Penyedia E comerse Indonesia	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuisiener Penelitian	76
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	81
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	89
Lampiran 4 Hasil Asumsi Klasik	90
Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda	92
Lampiran 6 Tabulasi Hasil Kuisiener	93
Lampiran 7 Distribusi table	96

