

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* PADA *SHOPEE*
(Studi Kasus pada Pengguna *Online Shopee* di Kelurahan Tompokersan
Kecamatan Lumajang)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



ISYATUN RODIYAH

NIM. 215122289

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG
2019**

Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi di dunia khususnya *internet* mengalami perkembangan yang sangat pesat. Banyak jenis *e-commerce* yang berkembang di dunia, namun hanya ada beberapa jenis *e-commerce* yang berkembang di Indonesia. Salah satu jenis *e-commerce* yang saat ini berkembang pesat di Indonesia adalah *e-commerce* jenis *marketplace*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan pembelian secara *online* pada *shopee* di Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang. Dengan menggunakan metode *Purposive sampling*, sebanyak 45 responden di pilih sebagai partisipan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data di lakukan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Data di kumpulkan dengan mendistribusikan kuesioner yang di kembangkan terdiri dari 14 indikator menggunakan skala likert 1 sampai 5. Tingkat validitas dan konsisten internal (reliabilitas) telah terkonfirmasi dengan kriteria yang baik. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil koefisien determinasi 66% artinya keputusan pembelian dapat di jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 66%. Sedangkan sisanya sebesar 34% keputusan pembelian di jelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti antara lain kualitas produk, promosi, kualitas *web*. Implikasi dari studi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan perspektif yang lebih baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga dan keputusan pembelian.

Abstract

*The development of technology and information in the world, especially the internet, has experienced rapid development. Many types of e-commerce are developing in the world, but there are only a few types of e-commerce that are developing in Indonesia. One type of e-commerce that is currently developing rapidly in Indonesia is the e-commerce type marketplace. This study aims to determine the effect of service quality and prices partially or simultaneously on purchasing decisions online at shopee in Tompokersan Sub-District Lumajang District. By using the Purposive sampling method, as many as 45 respondents were selected as participants in this study. Data collection techniques are carried out using questionnaires, interviews and observations. The data is collected by distributing the developed questionnaire consisting of 14 indicators using a Likert scale of 1 to 5. The validity level and internal consistency (reliability) have been confirmed with good criteria. The data analysis method used is multiple linear regression analysis with *t* test and *F* test. The results of this study indicate that partially the service quality and price variables significantly influence purchasing decisions. While simultaneously the service quality and price variables significantly influence purchasing decisions with the results of the coefficient of determination 66%, meaning that the purchasing decision can be explained by the variable service quality and price of 66%. While the remaining 34% of purchase decisions are explained by other variables which are not examined, among others, product quality, promotion, web quality. The implications of this study can be useful for developing a better perspective.*

Keywords: *service quality, price and purchasing decision.*