

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN ONLINE SHOP SHOPEE-**

SKRIPSI



Achmad Fachruddin

201410160311443

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2021

SKRIPSI

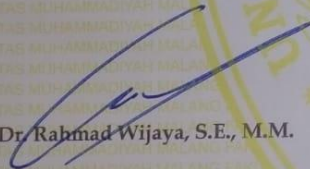
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN ONLINE SHOP SHOPEE**

Oleh :

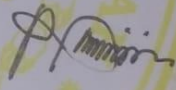
Achmad Fachruddin
201410160311443

Diterima dan disetujui
pada tanggal 24 Juli 2021

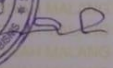
Pembimbing I,


Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

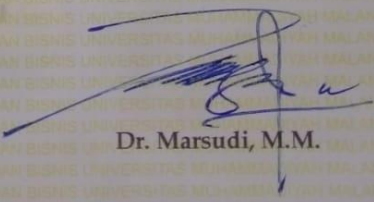
Pembimbing II,

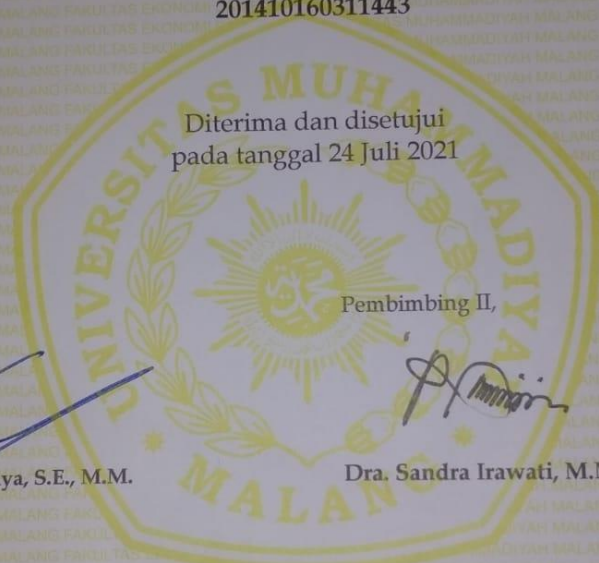

Dra. Sandra Irawati, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Marsudi, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN ONLINE SHOP SHOPEE

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Achmad Fachruddin
NIM : 201410160311443
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 24 Juli 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.
Penguji II : Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.
Penguji III : Dra. Sandra Irawati, M.M.
Penguji IV : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

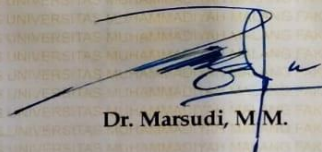
1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Achmad Fachruddin
NIM : 201410160311443
Program Studi : Manajemen
Surel : fachruddin96@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/ sumber acuan dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 24 Juli2021

Yang Membuat Pernyataan,



Achmad Fachruddin

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN ONLINE SHOP SHOPEE** disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan di bidang Ekonomi, program studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Sebagai ungkapan rasa syukur, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Fauzan M.pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Hj. Idah Zuhro, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. H. Marsudi, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Terima kasih kepada bapak Drs. Rahmad Wijaya, MM dan ibu Dra. Sandra Irawati, MM. yang telah bersedia meluangkan waktu yang cukup panjang untuk membimbing mengoreksi, memberikan arahan serta saran dan masukan yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Dr. Aniek Rumijati, MM. selaku dosen wali kelas Manajemen I, yang telah memberi pengarahan dan motivasi selama perkuliahan sampai selesainya skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya.
7. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Alm. Sugeng Priyono dan Alm. Ernanik tercinta, serta kakak saya Erlina Amelia, Helmi Priyono, Diah Handayani, Nur Annisa yang selalu sabar memberikan dukungan baik secara moril, materil dan motivasi yang tiada henti.

8. Terima kasih kepada teman-teman Manajemen I angkatan 2014 atas kenangan, cerita dan kerjasama selama kuliah dan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu.

Semoga Bapak, Ibu, keluarga dan teman-teman berikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, karena hanya Allah yang mampu melihat dan membalas atas segala perbuatan hambanya dengan imbalan yang Maha adil. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan.

Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi menjadi lebih baik.

Terima Kasih.

Malang, 24 Juli 2021

Penulis



DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan Orisinilitas	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar isi.....	viii
Daftar Tabel	x
.....	
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Penelitian Terdahulu	7
B. Landasan Teori	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
a. Definisi Kualitas Pelayanan	12
2. <i>E-Service Quality</i>	15
3. Keputusan Pembeian.....	18
C. Kerangka Pemikiran	20

D. Hipotesis	22
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi dan sampel.....	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Jenis dan Sumber Data.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Pengukuran Variabel.....	35
H. Uji Instrumen Penelitian	36
I. Analisis Regresi Berganda	39
J. Uji Hipotesis	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.C Data Karakteristik Responden	44
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	45
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
B.C Hasil Penelitian.....	46
1. Hasil Uji Instrumen.....	46
2. Deskripsi Jawaban Responden.....	49
3. Uji Asumsi Klasik.....	64
4. Analisa Regresi Berganda.....	71
5. Uji Hipotesis	75

C.C Pembahasan Hasil Peneltian 78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 86

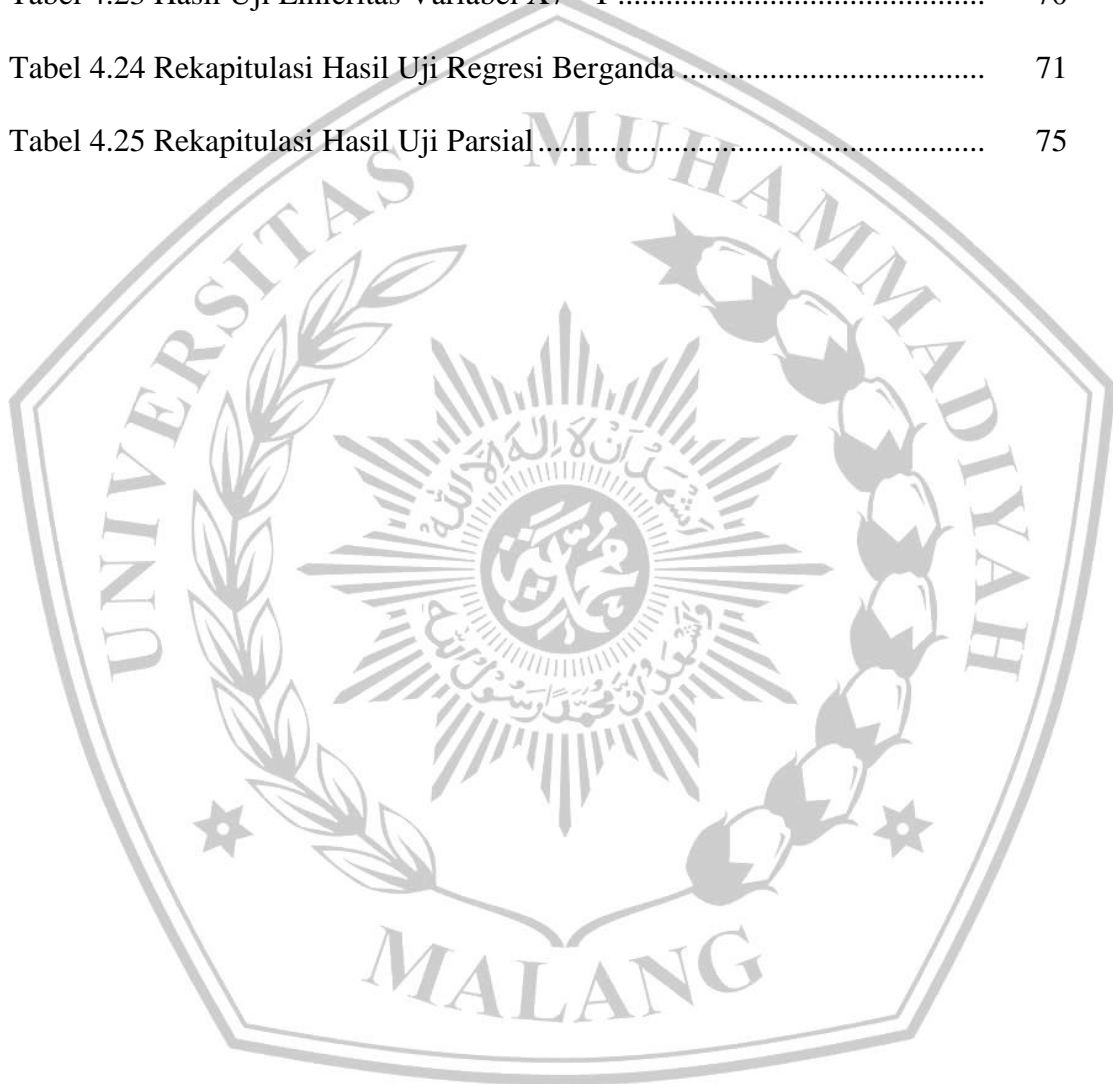
B. Saran – saran 86



DAFTAR TABEL

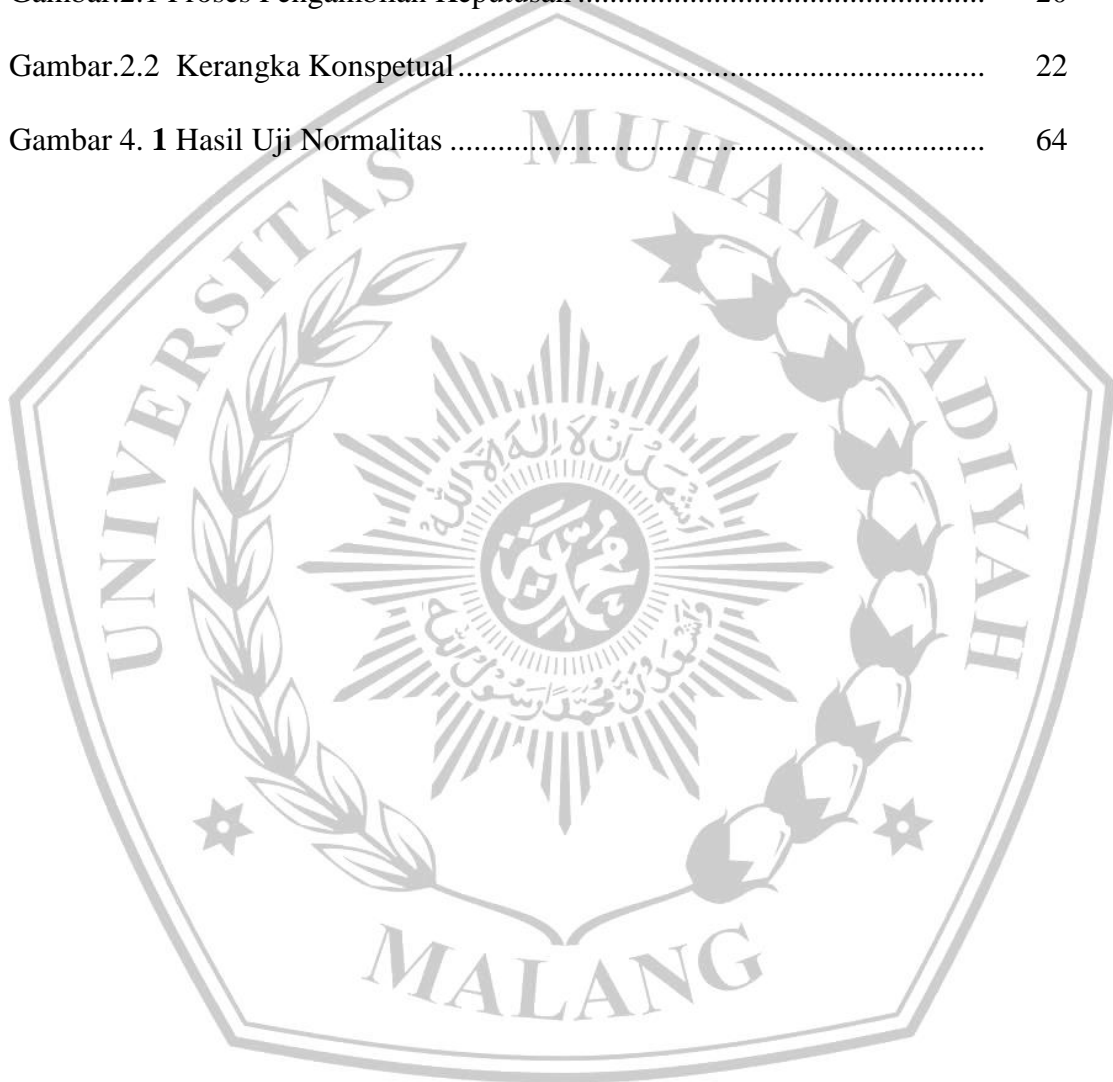
Tabel 1.1 Transaksi <i>E-Commerce</i> Indonesia Tahun 2014 -2018.....	1
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Data Jenis Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.2 Data Pendapatan Responden.....	45
Tabel 4.3 Data Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.4 Data Usia Responden.....	46
Tabel 4.5 Rekapitulasi hasil uji validitas	47
Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil uji Reliabilitas	49
Tabel 4.7 Variabel <i>Efficiency</i>	50
Tabel 4.8 Variabel <i>Fulfillment</i>	52
Tabel 4.9 <i>System availability</i>	54
Tabel 4.10 <i>Privacy</i>	56
Tabel 4.11 <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.12 <i>Compensation</i>	59
Tabel 4.13 <i>Contact</i>	61
Tabel 4.14 Keputusan Pembelian	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastitas	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas Variabel X1 *Y	67

Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas Variabel X2 *Y	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Linieritas Variabel X3 *Y	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Linieritas Variabel X4 *Y	69
Tabel 4.21 Hasil Uji Linieritas Variabel X5 *Y	69
Tabel 4.22 Hasil Uji Linieritas Variabel X6 *Y	70
Tabel 4.23 Hasil Uji Linieritas Variabel X7 *Y	70
Tabel 4.24 Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Berganda	71
Tabel 4.25 Rekapitulasi Hasil Uji Parsial	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar.2.1 Proses Pengambilan Keputusan	20
Gambar.2.2 Kerangka Konspetual	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	64



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., dan Parvez, N. 2009. "Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty". *ABAC Journal*, 29 (1): 24-38
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. PT. Rinieka Cipta. Jakarta
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. 1995. *Production and operations management: manufacturing and services*. 7th edition. Chicago: Irwin
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.62
- Herington, C., dan Weaven, S. 2007. "Can banks improve customer relationships with high quality online services?". *Journal Managing Service Quality*, 17 (4): 404-427
- Indriyanti, 2013. *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Buku Di Togamas Jl. Dr. Moewardi 21 Solo*. Skripsi. Solo: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kassim, N., dan Abdullah, N.A. 2010. "The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: a cross cultural analysis". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22 (3): 51-371. DOI: 10.1108/13555851011062269
- Kontan.co.id., 2018, Snapcart Rilis Hasil Riset Gaya Hidup Berbelanja Online, <https://pressrelease.kontan.co.id/release/snapcart-rilis-hasil-ri-set-gaya-hidup-berbelanja-online> . diakses 9 Juli 2020
- Kotler dan Armstrong 2008 *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan Edisi ke-11 . PT.Index kelompok Gramedia, Jakarta
- Kotler, dan Gary. 2008. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1 & 2. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2008. "*Manajemen Pemasaran di Indonesia*". Terjemahan Susanto.AB. Buku 2. Penerbit Salemba empat. Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, UPP STIM YKPN. Yogyakarta

- Kurniasari, Nova Dhita. 2013. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Steak & Shake Cabang Jl. Sriwijaya 11 Semarang). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta
- Nasution, M. N. 2005. Manajemen mutu terpadu (edisi 2). Bogor : Ghalia Indonesia.
- Orel, F.D., dan Kara, A. 2014. "Supermarket Self-checkout Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty: Empirical Evidence from an Emerging Market". *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21 (2): 118-29
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Malhotra, A. 2005. "E-S-QUAL: A Multiple-item scale for assessing elektronik service quality". *Journal of Service Research*. 7 (3): 213-233. DOI: 10.1177/1094670504271156
- Pavlou, P. A., dan Gefen, D., 2002. Building Effective Online Marketplaces with Institution-based Trust, Proceedings of Twenty-Third International Conference on Information Systems, pp. 667-675
- Situmorang, Syafrizal H. dan Lutfi, Muslich, 2011. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, USU Press, Medan
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Statista.com. 2017. outlook/243/120/ecommerce/Indonesia. Indonesia: Revenue in the eCommerce market. diakses 9 Juli 2020
- Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra. 2005. Pemasaran Strategik. Yogyakarta dan Bandung: Andi Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Wilson, A., & Bitner, M.J. 2008. Services Marketing. 4th Edition. New Delhi: The McGraw- Hill Companies

1701403351501_BAB I - V REVISI LULUS udin

ORIGINALITY REPORT

66%	60%	23%	38%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umm.ac.id Internet Source	11%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	7%
3	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Student Paper	4%
4	www.researchgate.net Internet Source	3%
5	repository.umpwr.ac.id:8080 Internet Source	3%
6	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	3%
7	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	2%
8	docplayer.info Internet Source	2%
9	riset.unisma.ac.id Internet Source	2%