

**PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
E- COMMERCE TIKTOKSHOP
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN TIKTOKSHOP DI DESA LAMBANG
JAYA BEKASI)**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Kokom Komariah
NPM : 41183402180179



Strata 1
Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA**

***E- COMMERCE* TIKTOKSHOP**

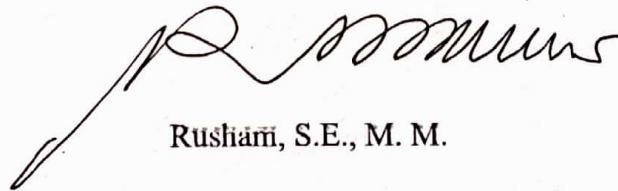
**(STUDI KASUS PADA KONSUMEN TIKTOKSHOP DI DESA LAMBANG
JAYA BEKASI)**

Tanggal : 18 Januari 2023

Oleh

Kokom Komariah
NPM : 41183402180179

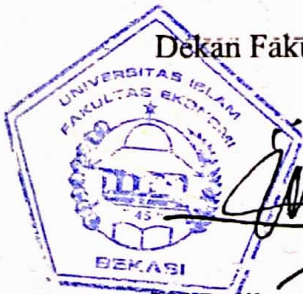
Disetujui,
Pembimbing



Rushani, S.E., M. M.


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
E- COMMERCE TIKTOKSHOP
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN TIKTOKSHOP DI DESA LAMBANG
JAYA BEKASI)**

Tanggal : 25 Januari 2023

Oleh

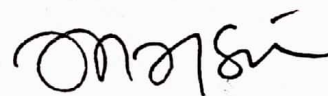
Kokom Komariah
NPM : 41183402180179

Penguji I



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Penguji II



Ria Marginingsih, S.E., M.B.A.

Mengetahui,
Pembimbing



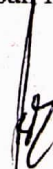
Rusham, S.E., M. M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kokom Komariah

NPM : 41183402180179

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Harga, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-Commerce* Tiktokshop.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan / sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 25 Januari 2023

Yang menyatakan,



Kokom Komariah

ABSTRAK

Kokom Komariah (41183402180179)

Pengaruh Harga, Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada *E- Commerce* Tiktokshop (studi kasus pada konsumen Tiktokshop di Desa Lambang Jaya Bekasi)

Halaman + Tabel + Gambar + Diagram + Lampiran

Kata kunci: Harga, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Tiktokshop. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, dengan data yang digunakan yaitu data primer yaitu data dan informasi yang diperoleh secara langsung maupun *online* melalui kuesioner yang diisi menggunakan *google formulir* kepada para konsumen Tiktokshop. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan transaksi melalui *e-commerce* Tiktokshop di Desa Lambang Jaya, Tambun Selatan, Bekasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Data analisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan hasil *t* hitung sebesar 4,771 lebih besar dari *t* tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan hasil *t* hitung 1,773 lebih besar dari *t* tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,079 lebih besar dari 0,05. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan hasil *t* hitung sebesar 2,698 lebih besar dari *t* tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,008 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji signifikansi model *F* variabel harga, kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan, dapat dibuktikan dengan hasil *F* hitung sebesar 33,111 lebih besar dari *F* tabel sebesar 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Lalu harga, kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 50,9% terhadap keputusan pembelian sedangkan sisanya sisanya 49,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka : 38 (2012 – 2020)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan atas rahmat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengaruh Harga, Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-Commerce* Tiktokshop (Studi Kasus pada Konsumen Tiktokshop di Desa Lambang Jaya Bekasi)”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Islam “45” Bekasi. Dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis dengan ini mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rusham, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan serta masukan dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E.,M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E.,M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Isti Pujihastuti, S.E.,M.E. dan Ibu Ria Marginingsih, S.E.,M.B.A. selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji Skripsi penulis.
5. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
6. Kedua orang tua tercinta, bapak Wiryo dan ibu Dustip, serta kakak kandung tersayang Nur Janah dan kakak ipar Rasim yang telah memberikan doa, semangat, motivasi, dukungan baik moral maupun materil dan segala kebaikan

yang tidak bisa terhitung dan terbalaskan. Semoga penulis dapat membanggakan kalian.

7. Girls squad sholehah Ita Taqiyyah, Femi Fitriani, Husniyah, Putri Anggraeni dan Siti Ami Hamidah yang sudah menemani selama perkuliahan. Selalu memberikan semangat, doa, saran dan dukungan tiada henti.
8. Teman seperbimbingan Rayi Puspa Kuntari yang sudah memberikan doa, dukungan dan berjuang bersama dalam penyelesaian tugas akhir.
9. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memberikan semangat, dukungan serta doa kepada penulis. Terima kasih banyak.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan dan kelemahan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Dengan penyusunan skripsi ini penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 19 Januari 2023

Penulis,

Kokom Komariah

41183402180179

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	14
1.5 Sistematika Pelaporan	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Keputusan Pembelian	16
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	16
2.1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian	16
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian	19
2.2 Harga	20
2.2.1 Pengertian Harga	20
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga	20
2.2.3 Indikator Harga	22
2.3 Kemudahan Penggunaan	23

2.3	Kemudahan Penggunaan.....	23
2.3.1	Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	23
2.3.2	Faktor -faktor Kemudahan Penggunaan.....	23
2.3.3	Indikator Kemudahan Penggunaan	24
2.4	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	24
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.4.2	Faktor -faktor Kualitas Pelayanan.....	25
2.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.5	Penelitian Terdahulu	26
2.6	Kerangka Pemikiran.....	32
2.7	Hipotesis.....	34
BAB III		37
METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Desain Penelitian.....	37
3.1.1	Metode Penelitian.....	37
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.1.3	Populasi dan Sampel	38
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4	Instrumen Penelitian	41
3.5	Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
3.5.1	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
3.5.2	Variabel Harga (X ₁)	42
3.5.3	Variabel Kemudahan Penggunaan (X ₂)	43
3.5.4	Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃)	44
3.6	Metode Analisa Data	44
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	45
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	47
3.6.4	Uji Hipotesis	48

3.6.5	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	49
BAB IV		50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Hasil Penelitian	50
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.2	Profil Responden	50
4.2.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
4.2.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	51
4.2.3	Karakteristik responden berdasarkan frekuensi melakukan transaksi pembelian.....	52
4.3	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	54
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	54
4.4	Deskripsi Analisis Data.....	58
4.4.1	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Harga (X_1)	58
4.4.2	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Kemudahan Penggunaan (X_2)	61
4.4.3	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	63
4.4.4	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian (Y) ...	64
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	67
4.5.1	Uji Normalitas.....	67
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	68
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	70
4.7	Hasil Uji Hipotesis	73
4.7.1	Uji T (Uji Parsial).....	73
4.7.2	Uji F (Simultan)	75
4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
4.9	Pembahasan.....	77

4.9.1	Pengaruh Harga (X1) dengan Keputusan Pembelian (Y) pada <i>E-commerce</i> Tiktokshop	77
4.9.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan dengan Keputusan Pembelian pada <i>E-commerce</i> Tiktokshop	78
4.9.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) dengan Keputusan Pembelian (Y) pada <i>E-commerce</i> Tiktokshop.....	79
4.10	Kelemahan Penelitian	79
BAB V		81
SIMPULAN DAN SARAN		81
5.1	Simpulan	81
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Internet Tahun 2022.....	2
Tabel 1.2 Perbandingan Aplikasi <i>E-commerce</i>	2
Tabel 1.3 Data Pengguna Tiktok Indonesia " <i>Top Location</i> " Tahun 2021	3
Tabel 1.4 Data Keputusan Pembelian	5
Tabel 1.5 Data Keluhan Konsumen Terkait Harga.....	7
Tabel 1.6 Data Keluhan Terkait Kemudahan Penggunaan	9
Tabel 1.7 Data Keluhan Terkait Kualitas Pelayanan	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Skala Likert.....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian (Y).....	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2)	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	58
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X1).....	59
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)	61
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3)....	63
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y) .	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.13 Variables Entered/Removed	71
Tabel 4.14 Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial)	73
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan).....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Negatif Konsumen Tiktokshop	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Diagram 4.2 Data Responden berdasarkan Usia.....	52
Diagram 4.3 Data Responden berdasarkan Frekuensi Melakukan Pembelian	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ulasan Keluhan Konsumen pada <i>Playstore</i>	88
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 3 Ulasan Konsumen Tiktokshop di Desa Lambang Jaya.....	97
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Harga (X1).....	98
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Penggunaan (X2)..	100
Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X3).....	104
Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian (Y).....	106
Lampiran 8 Hasil Metode Analisis Data.....	109
Lampiran 9 Tabel Nilai Distribusi F	120
Lampiran 10 Tabel Nilai Distribusi T	121
Lampiran 11 Tabel Uji R	122
Lampiran 12 Surat Keputusan Skripsi	123
Lampiran 13 Kartu Seminar Proposal.....	124
Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi.....	126
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	127

KOKOM KOMARIAH_cek turnit

ORIGINALITY REPORT

30%
SIMILARITY INDEX

27%
INTERNET SOURCES

17%
PUBLICATIONS

19%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	2%
3	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
5	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
7	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
8	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Binus University International Student Paper	1%