

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
BELANJA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKOPEDIA**

Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Koko Pramono
NPM: 41183402190017



Strata I

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN BELANJA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA

Tanggal : 20 November 2024

Oleh

Koko Pramono

NPM : 41183402190017

Disetujui,

Pembimbing



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

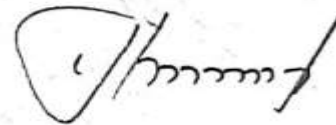
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN BELANJA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA

Tanggal : 28 November 2024

Oleh

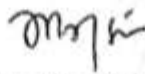
Koko Pramono

NPM : 41183402190017

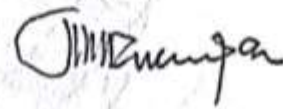
Diuji Oleh

Penguji I

Penguji II

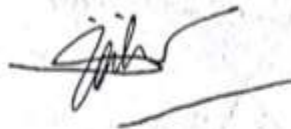


Ria Marginingsih, S.E., M.B.A.



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



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

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Koko Pramono

NPM : 41183402190017

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Belanja terhadap Keputusan Pembelian pada Tokopedia

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 mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apa pun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demiakan lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 28 November 2024

Yang menyatakan,



Koko Pramono

ABSTRAK

Koko Pramono (41183402190017)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Belanja terhadap Keputusan Pembelian pada Tokopedia

XIV + 118 Halaman + 22 Tabel + 2 Gambar + 19 Lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman belanja terhadap Keputusan Pembelian pada Tokopedia. Penelitian ini yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan Tokopedia. Untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dan menggunakan metode *purposive sampling*. Pengguna metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner melalui *Google Form*. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi linier berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 24.0 (SPSS 24.0)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, (2) variabel pengalaman berbelanja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Dari hasil penelitian diperoleh nilai koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) sebesar 0,428 menunjukkan bahwa 42,8% kontribusi terhadap keputusan pembelian diberikan oleh faktor kualitas pelayanan dan pengalaman belanja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Belanja, Keputusan Pembelian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalammu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Rabbil'alamin, dengan memanjatkan puji syukur serta nikmat atas kehadiran Allah SWT dan tidak lupa sholawat serta salam kepada Ya Nabiyuna Muhammad SAW. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Belanja terhadap Keputusan Pembelian pada Tokopedia". Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana (S-1) Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan, saran, dan ikut memotivasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M. E. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberi arahan, bimbingan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Ria Marginingsih, S. E., M. B. A. dan Ibu Kurniawati Mulyanti, S. E., M. M. selaku dosen penguji I dan dosen penguji II yang sudah memberikan saran dan kritik yang diajukan dalam sidang skripsi.
3. Ibu Luthpiyah Juliandara, S. E., M. M. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S. E., M. Si. yang bertindak sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Islam 45 Bekasi.
5. Seluruh dosen dan staf Tata Usaha Fakultass Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada orang tua saya, Bapak Kasta Pramana dan Ibu Kapen. Terima kasih untuk segala dukungan dan kasih sayang kalian yang tiada hentinya sehingga penulis termotivasi menyelesaikan studi dengan baik.

Penulis mengakui 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. Diharapkan agar skripsi ini memberikan manfaat kepada setiap pembaca. Allohumma Aamiin Ya Rabbal'alamin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bekasi, 11 September 2024

Penulis

Koko Pramono
(41183402190017)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	12
1.5 Sistematika Pelaporan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Perilaku Konsumen	14
2.2 Keputusan Pembelian.....	14
2.2.1 Faktor-Faktor Keputusan Pembelian.....	15
2.2.2 Indikator Keputusan Pembelian	17
2.3 Kualitas Pelayanan	19
2.3.1 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.4 Pengalaman Belanja	21
2.4.1 Indikator Pengalaman Belanja	22

2.5	Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.6	Kerangka Pemikiran.....	27
2.8	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	32
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3	Jenis dan Sumber Data	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Deskripsi Variabel Penelitian	35
3.5.1	Variabel Keputusan Pembelian	35
3.5.2	Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
3.5.3	Variabel Pengalaman Belanja.....	36
3.6	Metode Analisis Data	37
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	37
3.6.1.1	Uji Validitas	37
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	39
3.7.1.1	Uji Normalitas	39
3.7.1.2	Uji Multikolinearitas	39
3.7.1.3	Uji Heteroskedastisitas	39
3.8.1	Uji Hipotesis	39
3.8.1.1	Uji T (Uji Parsial).....	39
3.8.1.2	Uji F (Anova)	40
3.8.1.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2 Profil Data Responden	42
4.3 Deskripsi Variabel	43
4.3.1 Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian.....	43
4.3.2 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
4.3.3 Deskripsi Data Variabel Pengalaman Belanja.....	48
4.4 Uji Kualitas Data.....	49
4.4.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas	49
4.4.2 Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.5 Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1 Uji Normalitas.....	53
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	54
4.5.3 Uji Hekteroskedastisitas.....	55
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.7 Analisis Data Dan Uji Hipotesis	57
4.7.1 Uji T (Parsial).....	57
4.7.2 Uji F (Simultan)	59
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.8 Pembahasan.....	61
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	61
4.8.2 Pengaruh Pengalaman Belanja terhadap Keputusan Pembelian	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengunjung E-Commerce Tahun 2023	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Riset Keputusan Pembelian	4
Tabel 1. 2 Hasil Pra Riset Keputusan Pembelian	6
Tabel 1. 3 Keluhan konsumen kualitas pelayanan	7
Tabel 1. 4 Pengalaman Belanja Pada Tokopedia.....	9
Tabel 1. 5 Keluhan konsumen terhadap pengalaman belanja	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian	44
Tabel 4. 4 Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 5 Skor Jawaban Responden Atas Variabel pengalaman Belanja	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan.....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Pengalaman Belanja.....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji T (Parsial).....	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan).....	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Penelitian.....	69
Lampiran 2 Wawancara Penelitian.....	70
Lampiran 3 Kuisoner Peneitian.....	71
Lampiran 4 Keluhan Terkait Keputusan Pembelian	75
Lampiran 5 Keluhan Terkait Kualitas Pelayanan.....	76
Lampiran 6 Keluhan Terkait Pengalaman Belanja.....	81
Lampiran 7 Tabulasi data	84
Lampiran 8 Distribus R Tabel	93
Lampiran 9 Hasil Olah Data Spss Uji Validitas dan Uji Reliablitas	95
Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik	103
Lampiran 11 Hasil Uji Analisi Regresi Linier Berganda	104
Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis	105
Lampiran 13 Tabel Distribusi T	106
Lampiran 14 Tabel Distribusi F	109
Lampiran 15 Kartu Bimbingan Skripsi.....	113
Lampiran 16 Kartu Seminar Proposal.....	114
Lampiran 17 Surat Keterangan Pembimbing.....	116
Lampiran 18 Turnitin	116
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup.....	118

Lampiran 18 Turnitin

SKRIPSI KOKO PRAMONO			
ORIGINALITY REPORT			
19%	16%	1%	19%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.usd.ac.id Internet Source		7%
2	repository.uinsu.ac.id Internet Source		4%
3	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper		2%
4	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source		2%
5	www.scribd.com Internet Source		1%
6	repositori.uma.ac.id Internet Source		1%
7	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper		1%
8	dokumen.tech Internet Source		1%