

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI *MARKETPLACE* TOKOPEDIA
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah
Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Disusun oleh:

**ARVINA FAOZIAH
1802010130**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI *MARKETPLACE* TOKOPEDIA
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Disusun oleh:

**ARVINA FAOZIAH
1802010130**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arvina Faoziah
NIM : 1802010130
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Purwokerto, 11 Agustus 2022
yang membuat pernyataan


Arvina Faoziah

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI *MARKETPLACE* TOKOPEDIA
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh :

**ARVINA FAOZIAH
1802010130**

Diperiksa dan disetujui oleh :
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arini Hidayah', is placed below the text 'Pembimbing'.

**Arini Hidayah, SE.,M.Si
NIK. 2160341**




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Arvina Faoziah
NIM : 1802010130
Program studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian di *Marketplace* Tokopedia (studi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, SE.,M.Si ()
Anggota 1 : Dr.Naelati Tubastuvi, SE.,M.Si ()
Anggota 2 : Restu Frida Utami, SE.,M.Si. ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 11 Agustus 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK.2160187

MOTTO

“Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari.” – Sir John Lubbock”



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kupersembahkan skripsi ini kepada :Orang tua saya Bapak kodim dan Ibu Mukodimah tercinta sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang yang tidak pernah habis, kerja keras, motivasi, ikhlas membiayai saya sampai di bangku kuliah seperti saat ini dan doa yang telah diberikan selama ini.

❖ *Kakak saya Nur Hidayat sebagai tanda terimakasih atas dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini.*

Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)”** Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku dosen penguji I saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Restu Frida Utami, S.E., M.Si, selaku dosen penguji II saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Untuk kedua orang tua saya Bapak Kodim dan Mukodimah yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

Terimakasih untuk Ibu dan Bapak atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

9. Kakak saya Nur hidayat sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini.
10. Untuk Nenek dan Kakek saya tercinta yang sekarang sudah di SurgaNya Allah SWT, terimakasih energy positif dulu semasa kecil sehingga saya bisa seperti saat ini, saya sayang banget sama kakek dan nenek saya.
11. Tya Meiningsih dan Muhammad Bagus Mardika terimakasih sudah menjadi teman yang selalu ada, menemani, mendengarkan keluh kesah dan banyak membantu saat kuliah.
12. Untuk sahabat dan teman seperjuangan skripsi saya Dhea Renita Amelia, meilasari Wijayanti, Luay inas Muthi dan fega terimakasih telah menjadi sahabat dan teman baik selama ini. Terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
13. Teman – teman seperjuangan dari masa mahasiswa baru Risma, Rindi, Dini, Alifia, Sabila yang senantiasa membantu dan memberi support selama masa – masa kuliah dari tahun 2018 – tahun 2022 ini.
14. Teman – teman seperjuangan Manajemen S1 kelas C angkatan 2018 semangat dan sukses untuk kita semua.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin

Wassalamualaikum Warohmatullohi Wabarakatuuh

Purwokerto, 11 Agustus

2022 Penulis

Arvina Faoziah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika universitas muhammadiyah purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arvina Faoziah
NIM : 1802010130
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN KEAMANAN,
TERHADAP KEPUTUSAN DI *MARKETPLACE* TOKOPEDIA
(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Purwokerto
pada tanggal : 11 Agustus 2022
yang menyatakan



Arvina Faoziah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Perilaku Konsumen	9
2. Keputusan Pembelian.....	11
3. Kualitas pelayanan	14
4. Promosi	15
5. Keamanan.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Pemikiran	27
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	28
2. Pengaruh Promosi (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	28
3. Pengaruh Keamanan (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	29
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel	31
a. Populasi	31
b. Sampel.....	32
C. Metode Pengumpulan Data.....	34

D. Sumber Data Penelitian.....	35
1. Data Primer	35
2. Variabel Penelitian	35
a. Variabel Dependent.....	35
b. Variabel Independent	36
E. Konsep, Definisi Operasional, dan Indikator.....	36
F. Metode Analisis Data.....	38
1. Uji Instrumen	38
2. Uji Asumsi Klasik.....	39
3. Uji Analisis Data.....	41
4. Uji Kecocokan Model	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Tokopedia.....	49
2. <i>Response Rate</i>	51
B. Karakteristik Responden	52
C. Analisis Statistik Deskriptif	55
D. Uji Instrumen Penelitian	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	62
E. Uji Asumsi Klasik.....	63
1. Uji Normalitas	63
2. Uji Multikolinearitas	64
3. Uji Heteroskedastisitas.....	65
F. Uji Kecocokan Model	66
1. Uji Analisis Regresi Berganda.....	66
2. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	68
G. Uji Hipotesis	69
1. Uji F (Uji Pengaruh Simultan) untuk menguji hipotesis pertama....	69
2. Uji Pengaruh Parsial (Uji <i>t</i> test)	70
H. Rekapitulasi Hasil Penelitian	73
I. Pembahasan	74
1. Kualitas pelayanan, promosi, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian	74
2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.....	76
3. Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.....	77
4. Keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.....	78
BAB V PENUTUP.....	79
A. KESIMPULAN	79

B. KETERBATASAN PENELITIAN.....	79
C. SARAN	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

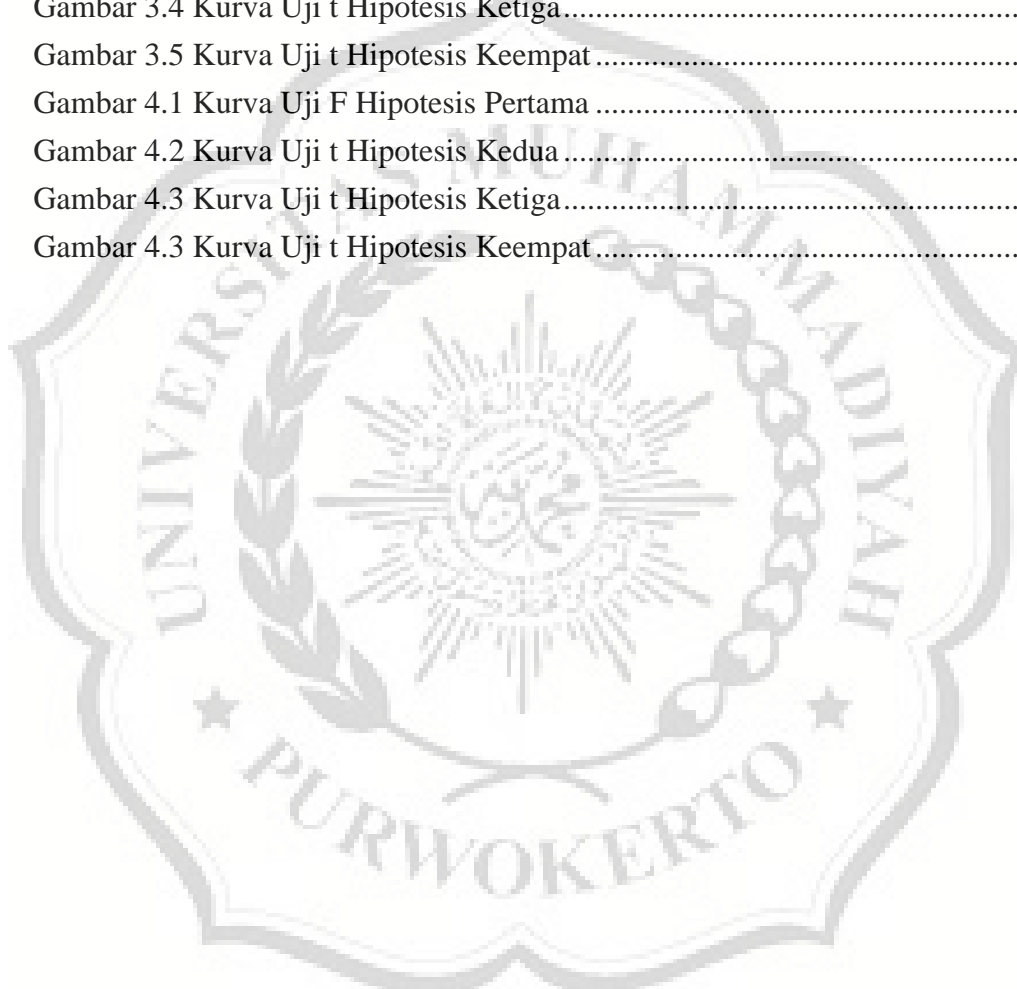


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar <i>Marketplace</i> yang sering dikunjungi masyarakat Indonesia.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 J	umlah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto Tahun Akademik 2020 Semester Genap	32
Tabel 3.2	Contoh Ukuran sampel	34
Tabel 4.1	<i>Response Rate</i>	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku	54
Tabel 4.5	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.6	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Promosi	56
Tabel 4.7	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keamanan	57
Tabel 4.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	58
Tabel 4.9	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	60
Tabel 4.10	Uji Validitas Promosi (X2).....	61
Tabel 4.11	Uji Validitas Keamanan (X3)	61
Tabel 4.12	Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4.13	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.17	Hasil Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.18	Hasil Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	67
Tabel 4.19	Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.20	Hasil Uji Parsial (Uji t)	69
Tabel 4.21	Rangkuman Hasil Penelitian.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	46
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	47
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	47
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	47
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	48
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	70
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	72
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	72
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : kuesioner	86
LAMPIRAN 2 : Data Deskripso Responden	92
LAMPIRAN 3 : Hasil Karakteristik Responden.....	96
LAMPIRAN 4 : Jawaban Responden	97
LAMPIRAN 5: Analisis Statistik Deskriptif	109
LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas	110
LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Reabilitas	112
LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik	113
LAMPIRAN 9: Hasil Analisis Regresi Berganda.....	114
LAMPIRAN 10 : Hasil Ujinkecocokan Model	114
LAMPIRAN 11 : R Tabel	115
LAMPIRAN 12 : F Tabel	116
LAMPIRAN 13 : T Tabel	117

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *MARKETPLACE*
TOKOPEDIA**

(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)

Arvina Faoziah¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Arvinafauziah01@gmail.com

Arini Hidayah, S.E., M. Si²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Hidayaharini99@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yaitu mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Purwokerto, dan Responden yang melakukan pembelian produk secara *online* di *Marketplace* tokopedia. Berdasarkan kriteria, didapatkan 130 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, uji kecocokan model. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keamanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, Promosi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, Keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Keamanan, Keputusan Pembelian.

***THE SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND SECURITY ON PURCHASE
DECISION OF MARKETPLACE TOKOPEDIA.***

(Study on students at three universities Muhammadiyah Purwokerto)

Arvina Faoziah¹

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
Arvinafauziah01@gmail.com*

Arini Hidayah, S.E., M. Si²

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
Hidayaharini99@yahoo.co.id*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, promotion, and security on purchasing decisions. The sample selection in this study used purposive sampling with the criteria: active students at the Muhammadiyah University of Purwokerto who have purchased products on Tokopedia. Based on the criteria, there were 130 respondents who were selected as the sample. The data analysis techniques used in this research were descriptive statistical analysis, data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and model fit test. The results of the analysis showed that service quality, promotion and security simultaneously affect purchasing decision. Service quality has a positive effect on purchasing decision, promotion has a positive effect on purchasing decision, and security has a significant and positive effect on purchasing decision.

Keywords: service quality, promotion, security, purchasing decision