

**PENGARUH KEPERCAYAAN, DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi pada Konsumen *Marketplace* Shopee)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1

**NOVAL RAMDHANI NOOR**

**1902010112**

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

**2023**

**i**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**KEPERCAYAAN, DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
(Studi pada Konsumen *Marketplace* Shopee)



**SKRIPSI**

Oleh :

**NOVAL RAMDHANI NOOR**

**1902010112**

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Muchammad Agung Miftahudin', is written over a horizontal line.

**Muchammad Agung Miftahudin, S.E., M.Si**

**NIK. 2160159**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang di ajukan oleh :

Nama : Noval Ramdhani Noor  
Nim : 1902010112  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : "Pengaruh Kepercayaan, Diskon, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada *Marketplace Shopee*).

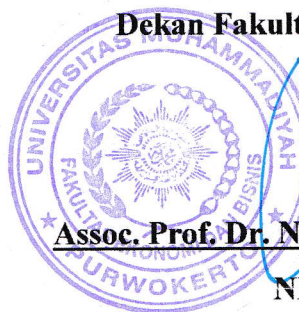
Telah berhasil dipertahankan didepan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI :

Ketua : M. Agung Miftahudin, S.E., M.Si (  )  
Anggota 1 : Totok Haryanto, SE.,MM (  )  
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E.,M.Si. (  )  
Ditetapkan di : PURWOKERTO  
Tanggal : 24 Januari 2023

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si.**

**NIK.2160187**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noval Ramdhani Noor  
NIM : 1902010112  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammdiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya 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, 24 Januari 2023

Yang menyatakan



Noval Ramdhani Noor

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammdiyah Purwokerto dan demi ilmu pengetahuan saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noval Ramdhani Noor  
NIM : 1902010112  
Program Studi : Manajemen S1  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammdiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non Exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammdiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KEPERCAYAAN, DISKON, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Konsumen  
Marketplace Shopee)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasi tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : puwokerto  
Pada Tanggal : 23 Januari 2023  
Yang menyatakan,



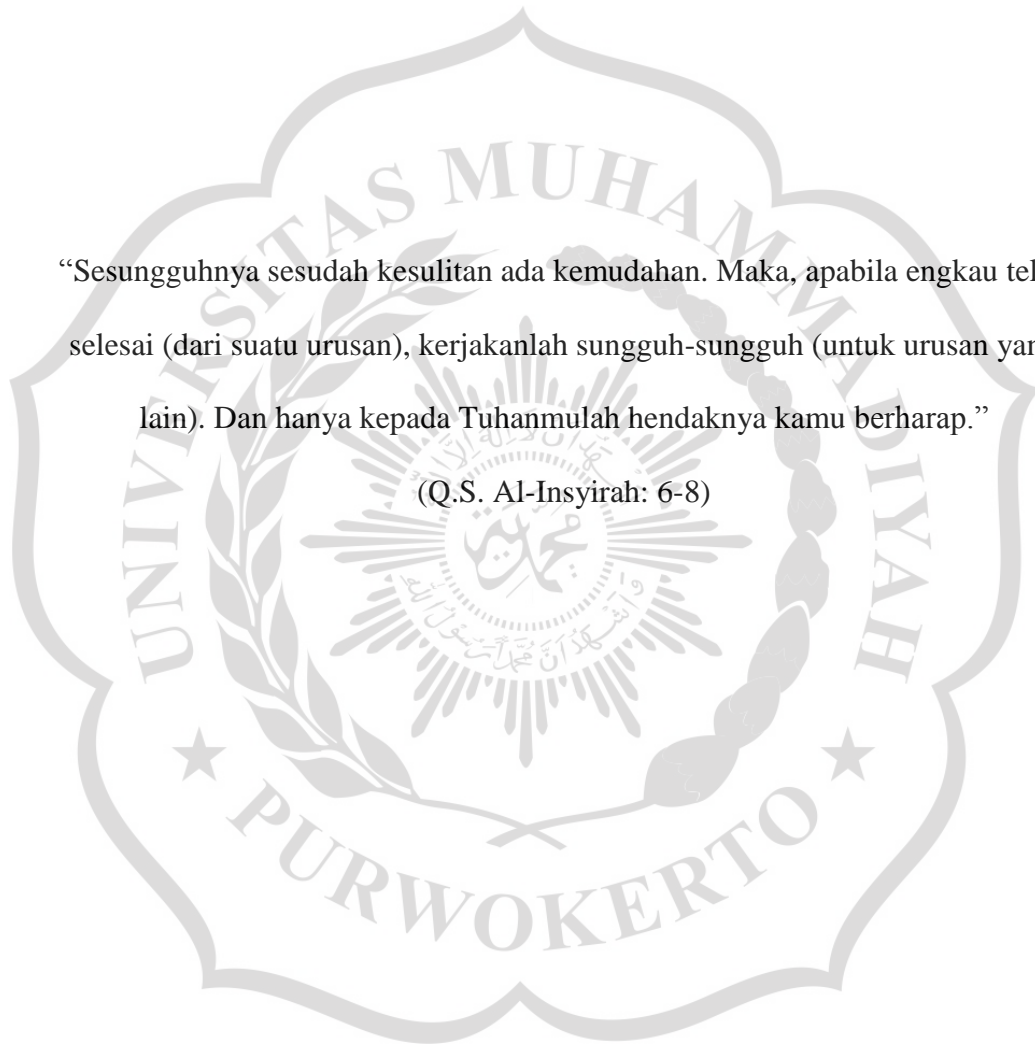
Noval Ramdhani Noor

## MOTTO

Rasa syukur mengubah apa yang kita miliki menjadi cukup.

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)



## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Kupersembahkan skripsi ini kepada :*

Dengan penuh kerendahan hati,  
penulis mempersembahkan skripsi ini  
kepada orangyang sangat berjasa  
dan sangat penting bagi penulis:

- ❖ Untuk kedua orang tua saya Bapak Firman dianadi dan Ibu Suryani tercinta, sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Adik saya Fadillah elfandaru dan Yanuar abisatya sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya, Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam, yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis 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 terima kasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Muchammad Agung Miftahudin, 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.
4. Totok Haryanto, SE.,MM selaku dosen penguji I dan Restu Frida Utami, S.E., M.Si selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan sehingga saya bisa menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf 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.

7. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk Abi dan Umi atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
8. Untuk adik-adik saya Fadilah Elfan Daru dan Yanuar Abisatya yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk Untuk teman dekat saya Rexa Resiana yang selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan skripisi ini.
10. Untuk sahabat saya Difandika Yudhi f, ridlo abadi, arfani zaidan, syahrul zulfan dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. 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 pengembang ilmu Amiin

Wassalamualaikum wr.wb.

Purwokerto, 23 Januari 2023

Penulis



Noval Ramdhani Noor

**PENGARUH KEPERCAYAAN, DISKON, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi pada Konsumen *Marketplace* Shopee)**

**Noval Ramdhani Noor<sup>1</sup>,**  
Program Studi Manajemen S1  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[noval.ramdhani123@gmail.com](mailto:noval.ramdhani123@gmail.com)

**Muchammad Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[muchammadagumgm@gmail.com](mailto:muchammadagumgm@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa terkait pengaruh kepercayaan, diskon, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen *Marketplace* Shopee. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai pengumpulan data. Sampel yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria diperoleh 100 responden. Penelitian ini menggunakan alat uji SPSS, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji f, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, diskon berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci : Kepercayaan, diskon, kualitas pelayanan, keputusan pembelian**

**THE INFLUENCE OF TRUST, DISCOUNTS, AND SERVICE QUALITY  
ON PURCHASE DECISIONS  
(Study on Shopee Marketplace Consumers)**

**Noval Ramdhani Noor<sup>1</sup>**

Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University of Purwokerto  
[noval.ramdhani123@gmail.com](mailto:noval.ramdhani123@gmail.com)

**Muchammad Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**

Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University of Purwokerto  
[muchammadagumgm@gmail.com](mailto:muchammadagumgm@gmail.com)

**ABSTRACT**

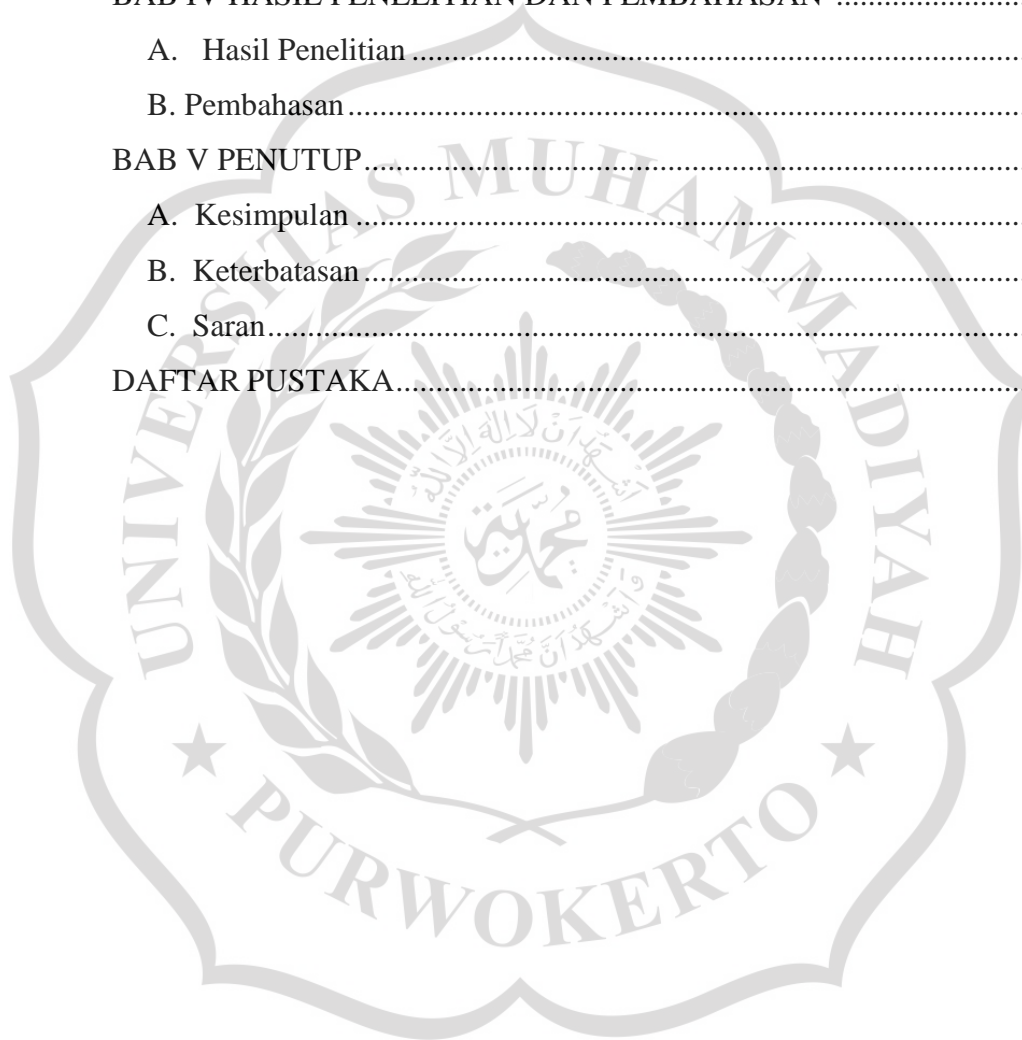
*The purpose of this study was to analyze the influence of trust, discounts, and service quality on purchasing decisions for Shopee Marketplace consumers. This study uses a questionnaire method as data collection. The sample selected using purposive sampling. Based on the criteria obtained 100 respondents. This study uses the SPSS test tool, the research method used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, f test, and t test. The results showed that trust has a positive and not significant effect on purchasing decisions, discounts have a positive and significant effect on purchasing decisions, service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions.*

***Keywords : Trust, Discount, Service Quality, Puchase Decisions***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	23
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28

B. Populasi dan Sampel .....	28
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data .....	30
D. Variabel Penelitian .....	31
E. Definisi Operasional .....	31
F. Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Keterbatasan .....	70
C. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>

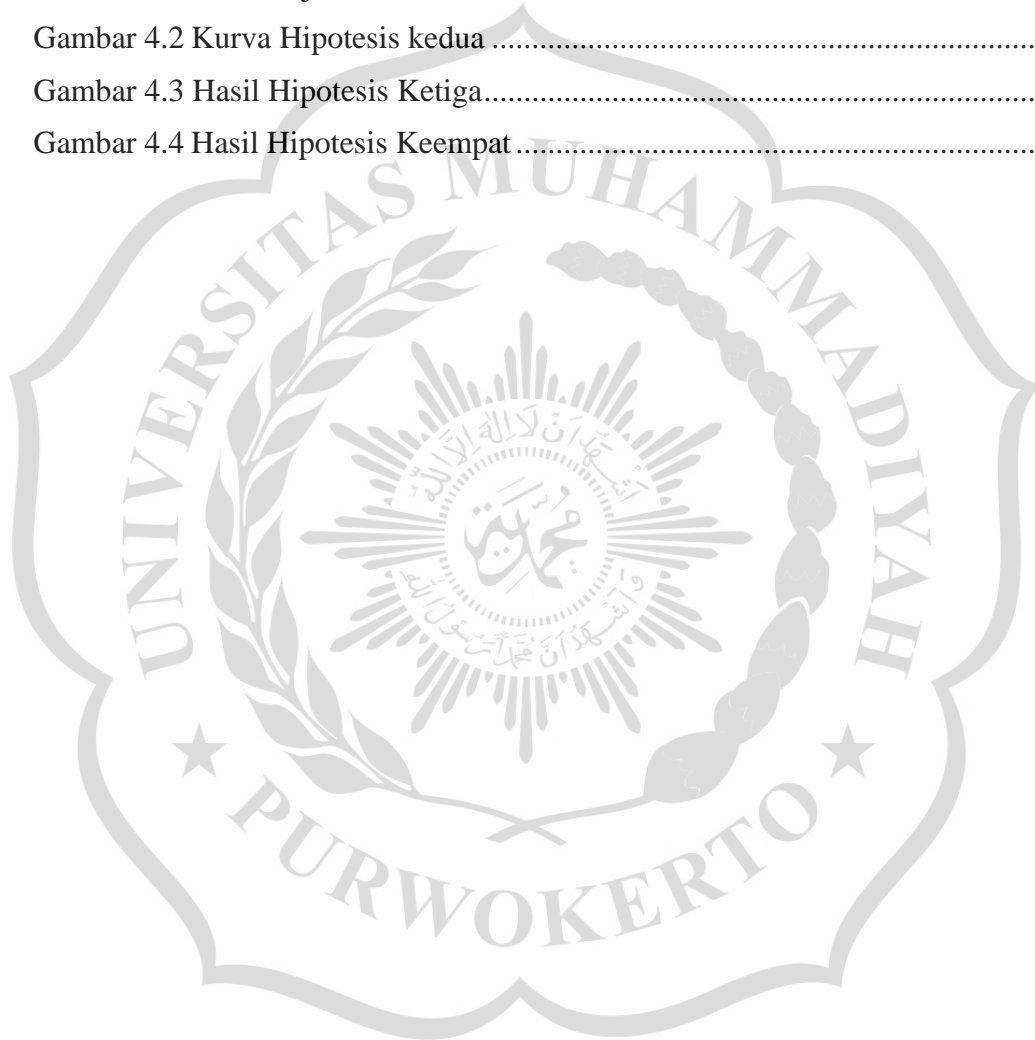


## DAFTAR TABEL

Table 1.1 10 <i>Marketplace</i> Terbanyak di kuartal 1 tahun 2022 .....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	32
Tabel 4.1 Response Rate .....	46
Table 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	47
Table 4.3 Distribusi Frekuensi Umur .....	47
Table 4.4 Distribusi Frekuensi Alamat .....	48
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan .....	49
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Diskon .....	50
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas pelayanan .....	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif keputusan pembelian .....	52
Table 4.9 Uji validitas .....	53
Table 4.10 Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.11 Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas .....	56
Table 4.13 Uji Heteroskedastisitas.....	57
Table 4.14 Analisis Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
Table 4.16 Uji Simultan (Uji F) .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	39
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua.....	42
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis ketiga.....	43
Gambar 3.4 Kurva Uji-Hipotesis Keempat.....	44
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	62
Gambar 4.2 Kurva Hipotesis kedua.....	63
Gambar 4.3 Hasil Hipotesis Ketiga.....	64
Gambar 4.4 Hasil Hipotesis Keempat.....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	76
Lampiran 2 : Data Khusus Responden.....	85
Lampiran 3: Data Deskrip Responden.....	92
Lampiran 4 : Nilai Tabulasi .....	96
Lampiran 5 : Gambaran Umum Responden.....	107
Lampiran 6 : Hasil Uji analisis Butir pertanyaan Kuesioner .....	108
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas.....	114
Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik.....	115
Lampiran 10 : Uji kelayakan Model .....	116
Lampiran 11 : Uji Analisis Data .....	116
Lampiran 12 : Uji Hipotesis.....	116
Lampiran 13 : Tabel R .....	117
Lampiran 14 : Tabel F.....	118
Lampiran 15 : Tabel T.....	119