

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *E-COMMERCE SHOPEE*

(Studi pada pengguna Shopee Mahasiswa Wilayah Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Manajemen S-1

Oleh:

Muhammad Fahmi Nur Fikri

1902010030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN JUDUL

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE SHOPEE*

(Studi Pada Pengguna Shopee Mahasiswa Wilayah Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen S1**

**MUHAMMAD FAHMI NUR FIKRI
1902010030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *E-* *COMMERCE SHOPEE*

(Studi Pada Pengguna Shopee Mahasiswa Wilayah Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

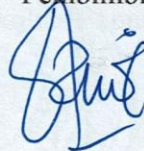
Sarjana Manajemen S1

MUHAMMAD FAHMI NUR FIKRI

1902010030

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM.

NIK. 2160122




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditunjukkan oleh:

Nama : Muhammad Fahmi Nur Fikri
NIM : 1902010030
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Laporan : **Pengaruh Kualitas Layanan, *Electronic Word Of Mouth* dan Daya Tarik Iklan terhadap Keputusan Pembelian *e-commerce* Shopee (Studi Pada Pengguna Shopee Wilayah Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM ()
Anggota 1 : Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si ()
Anggota 2 : Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 23 Januari 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

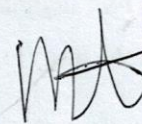
Nama : Muhammad Fahmi Nur Fikri
NIM : 1902010030
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan 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, 23 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Fahmi Nur Fikri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Fahmi Nur Fikri

NIM : 1902010030

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Fee Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *E-COMMERCE SHOPEE*”**

(Studi Pada Pengguna Shopee Mahasiswa Wilayah Purwokerto)

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

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 24 Januari 2024

Yang Menyatakan




Muhammad Fahmi Nur Fikri

MOTTO

“Tidak ada usaha yang mengkhianati hasil.

Jika kamu percaya kepada proses dirimu, maka hasil yang kamu idamkan akan

segera menghampiri

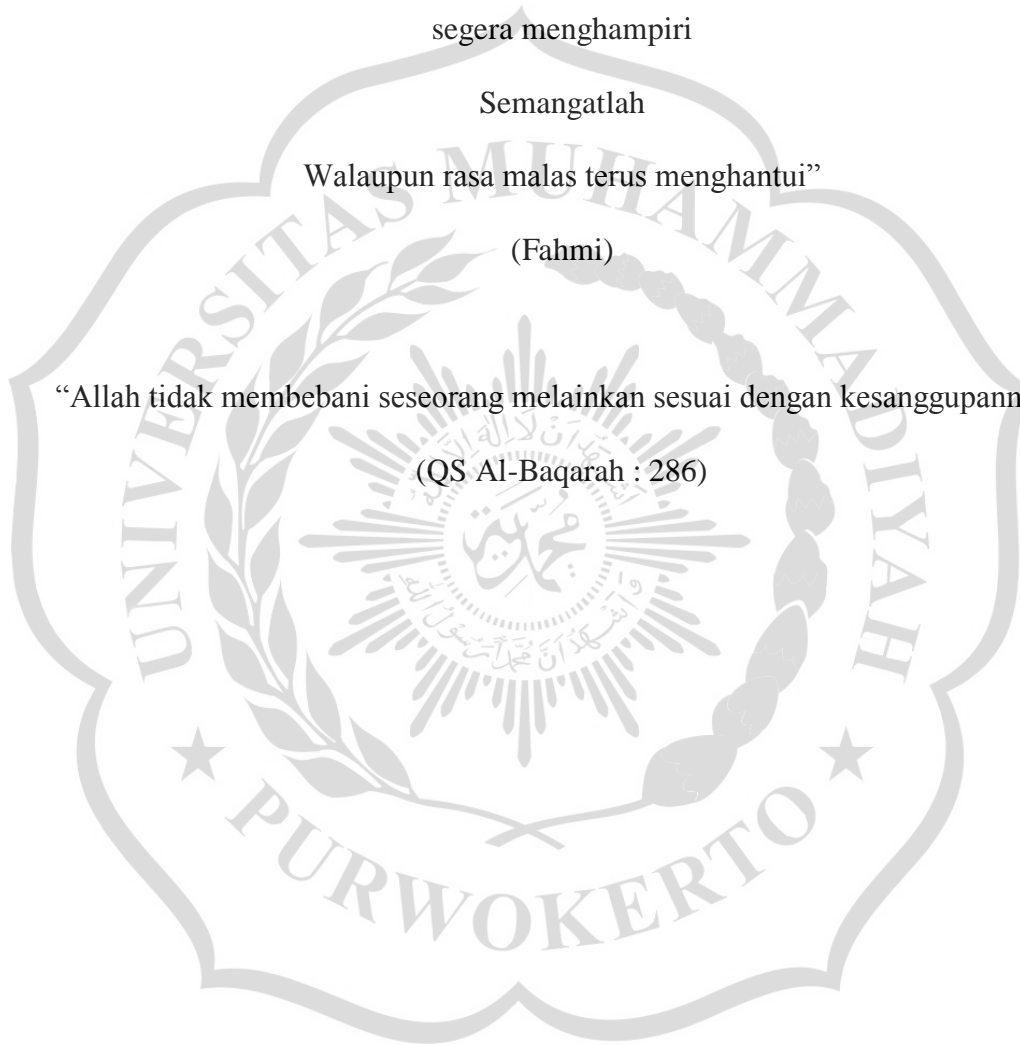
Semangatlah

Walaupun rasa malas terus menghantui”

(Fahmi)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al-Baqarah : 286)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh semangat dan rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- ❖ Terimakasih yang tak terhingga kepada keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan selama proses penulisan skripsi ini. Terimakasih kepada ibu dan ayah yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang sarjana.
- ❖ Terimakasih kepada dosen pembimbing saya, Ibu Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
- ❖ Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberkati dan membalas segala bantuan dan doa yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen S1 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. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM, selaku dosen pembimbing yang 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. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku dosen penguji I dan Maulida Nurul Inayyah, S.E., M.Sc, selaku dosen penguji II yang selalu

memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

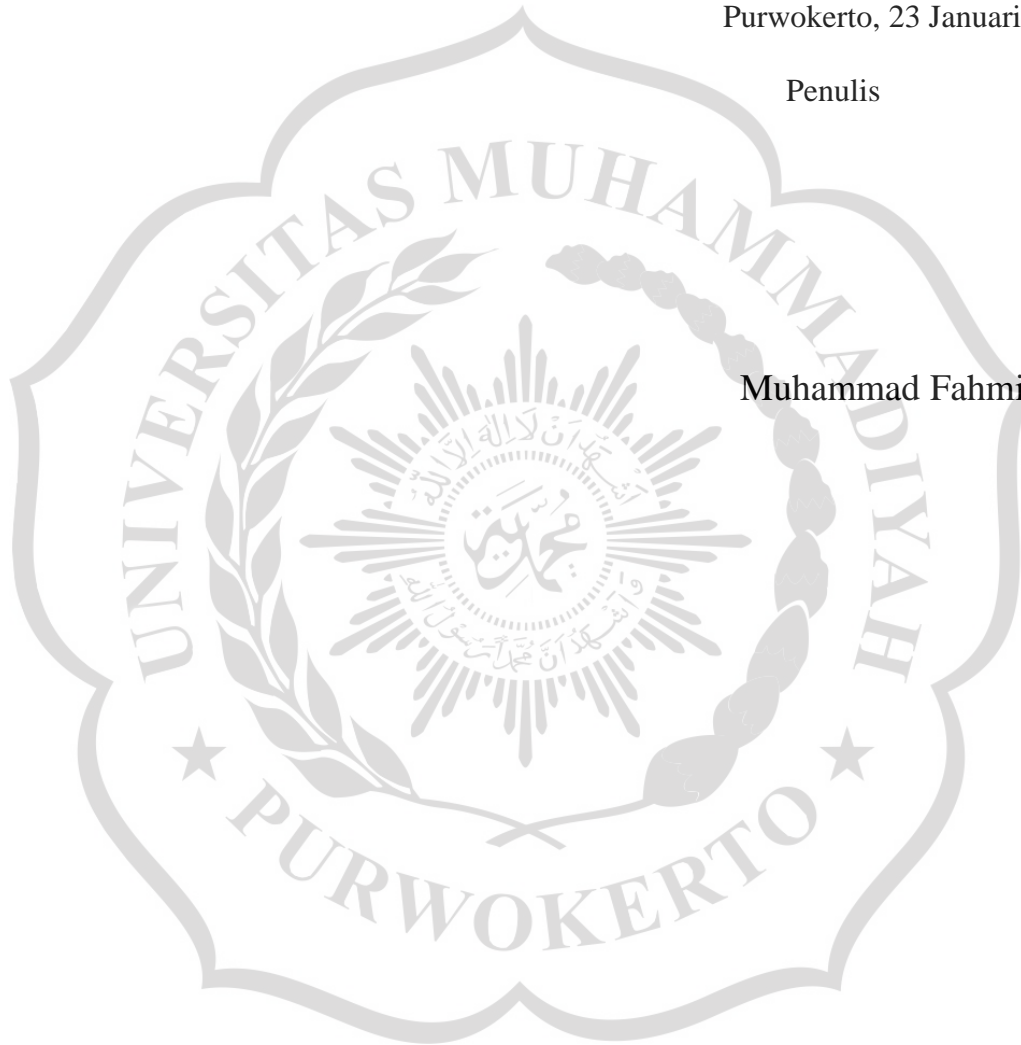
6. Alfalisyanto, S.E.Sy., M.E. selaku pembimbing akademik yang sudah membimbing dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Untuk Ibu, Bapak, Mba Elis, Mba Ika yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih saya sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk semua keluarga yang telah mendukung sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
9. Mahasiswi dengan NIM 1902010027, terimakasih banyak atas dukungan, doa dan selalu memberikan semangat.
10. Seluruh teman-teman seperjuanganku di Manajemen F angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, kerjasama, kekompakan serta selalu membantu, berbagai keceriaan dan melewati suka duka selama berada di perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Purwokerto, 23 Januari 2024

Penulis

Muhammad Fahmi Nur
Fikri



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *E-COMMERCE SHOPEE*

(Studi Pada Pengguna Shopee Mahasiswa Wilayah Purwokero)

Muhammad Fahmi Nur Fikri¹, Erny Rachmawati²

Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis ⁽¹⁾⁽²⁾

Universitas Muhammadiyah Purwokerto ⁽¹⁾⁽²⁾

[¹fahminur1717@gmail.com](mailto:fahminur1717@gmail.com)

[²ernyrachmawati67@gmail.com](mailto:ernyrachmawati67@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, *electronic word of mouth* dan daya tarik terhadap keputusan pembelian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, diperoleh 130 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistic deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *Electronic Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Daya Tarik Iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : kualitas layanan, *electronic word of mouth*, daya tarik iklan dan keputusan pembelian

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, ELECTRONIC WORD
OF MOUTH AND ADVERTISING ATTRACTIVENES ON
PURCHASE DECISION***

(Study of Purwokerto Area Student Shopee Users)

Muhammad Fahmi Nur Fikri¹, Erny Rachmawati²

Management Study Program S1, Faculty of Economics and Business ⁽¹⁾⁽²⁾

Universitas Muhammadiyah Purwokerto ⁽¹⁾⁽²⁾

[¹fahminur1717@gmail.com](mailto:fahminur1717@gmail.com)

[²ernyrachmawati67@gmail.com](mailto:ernyrachmawati67@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality, electronic word of mouth and attractiveness on purchasing decisions. Sample selection in this research was carried out using purposive sampling. Based on the criteria, 130 respondents were obtained as samples. The data analysis techniques used in this research are descriptive statistics, instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, coefficient of determination, t test. Based on the analysis results, it shows that Service Quality has a positive and significant effect on purchasing decisions. Electronic Word Of Mouth has a positive and significant effect on purchasing decisions. Advertising Attractiveness has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: service quality, electronic word of mouth, advertising attractivenes and purchasing decisions.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. <i>Grand Theory</i>	11
1. Perilaku Konsume.....	11
2. Keputusan Pembelian	15
B. <i>Hasil Penelitian Terdahulu</i>	30
C. Kerangka Pemikiran.....	41

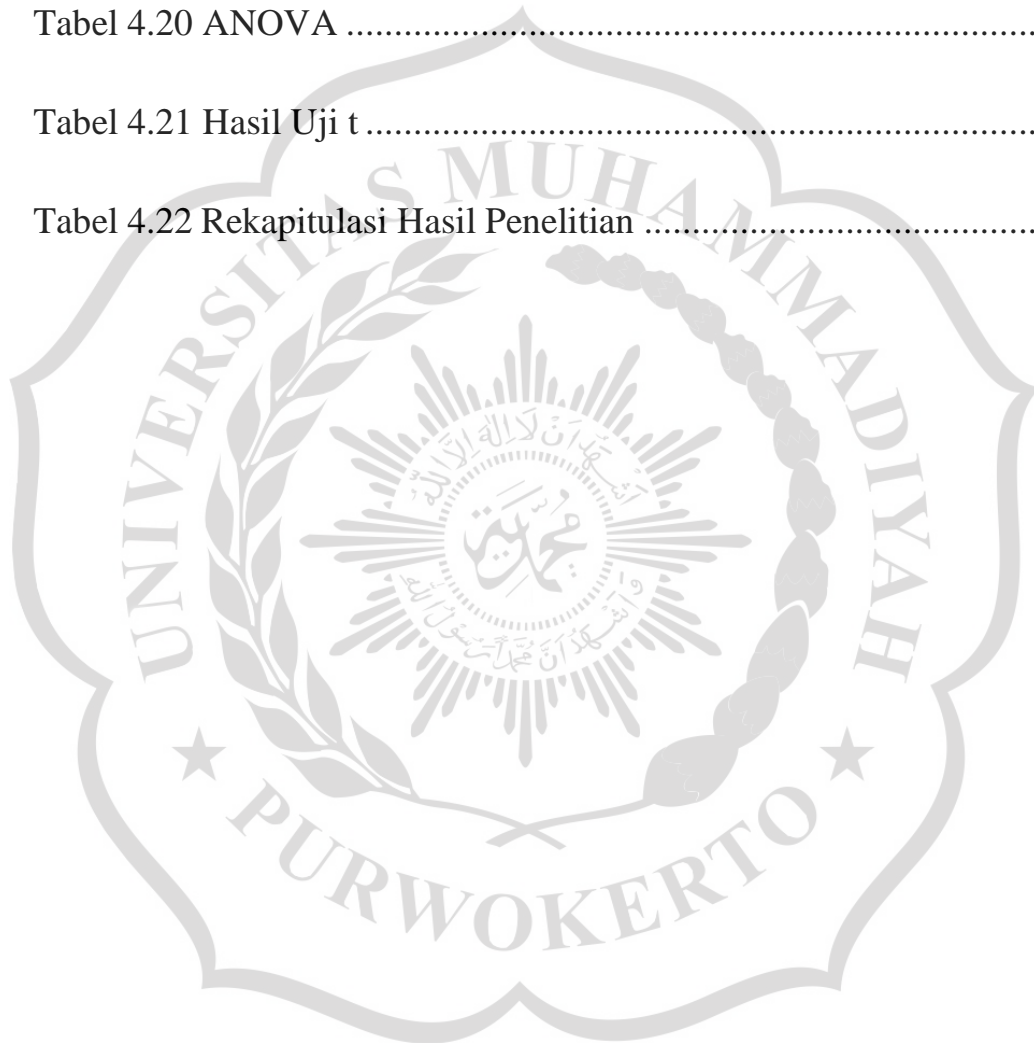
1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	41
2. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	42
3. Pengaruh Daya Tarik Iklan (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	43
D. Pengembangan Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel.....	47
C. Jenis Data.....	49
D. Metode Pengumpulan Data.....	49
E. Variabel Penelitian.....	50
F. Definisi Operasional.....	50
G. Metode Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. HASIL PENELITIAN.....	67
1. Gambaran Umum e-commerce Shopee.....	67

2. Response Rate.....	69
3. Gambaran Umum Responden.....	70
4. Uji Asumsi Klasik	83
5. Metode Analisis Data	87
B. Pembahasan.....	97
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian	98
2. Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan pembelian.....	100
3. Pengaruh Daya Tarik Iklan terhadap Keputusan Pembelian	102
BAB V PENUTUP.....	70
A. Simpulan	105
B. Keterbatasan Penelitian.....	105
C. Saran.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel Bebas (X)	51
Tabel 4.1 Response Rate	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan asal universitas.....	71
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan uang saku.....	71
Tabel 4.5 Hasil analisis deskriptif keputusan pembelian.....	72
Tabel 4.6 Hasil analisis deskriptif kualitas layanan.....	73
Tabel 4.8 Hasil analisis deskriptif <i>electronic word of mouth</i>	75
Tabel 4.9 Hasil analisis deskriptif daya tarik iklan.....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Electronic Word of Mouth</i>	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Daya Tarik Iklan	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 15 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85

Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	90
Tabel 4.20 ANOVA	91
Tabel 4.21 Hasil Uji t	93
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Penelitian	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	5 <i>E-Commerce</i> dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Kuartal 1 2023)	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	45
Gambar 2.1	Kurva Uji F.....	63
Gambar 3.1	Kurva Uji Hipotesis Pertama	64
Gambar 3.3	Kurva Uji Hipotesis Kedua.....	65
Gambar 3.4	Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	66
Gambar 4.2	Kurva Uji t Hipotesis kedua.....	94
Gambar 4.3	Kurva Uji t Hipotesis ketiga.....	95
Gambar 4.4	Kurva Uji t hipotesis keempat.....	96