

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE* SHOPEE  
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**REZA APIPAH**

**1902010087**

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

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE* SHOPEE  
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**REZA APIPAH**

**1902010087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA *MARKETPLACE SHOPEE*  
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**REZA APIPAH  
1902010087**

**Diterima dan disetujui oleh :  
Pembimbing**



**M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si  
NIK. 2160159**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Reza Apipah  
Nim : 1902010087  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian 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 Miftahuddin, S.E., M.Si.

()

Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si.

()

Anggota 2 : Hermin Endratno, S.E., M.Si.

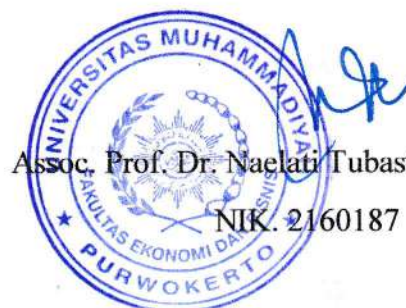
()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : Agustus 2023

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reza Apipah  
NIM : 1902010087  
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 yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain. Dengan demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Reza Apipah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reza Apipah  
NIM : 1902010087  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA MARKETPLACE SHOPEE  
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, 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 : Agustus 2023

Yang menyatakan,

  
Apipah

## MOTTO

***“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”***

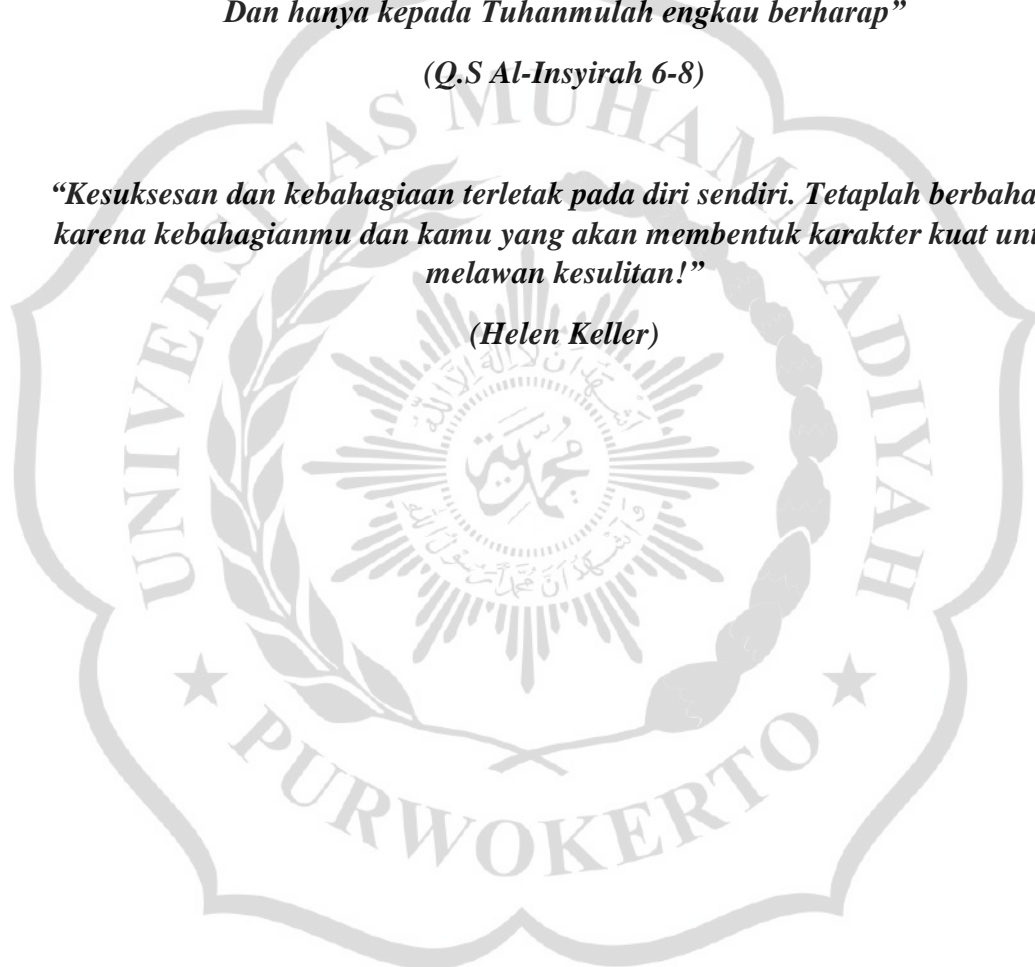
***(Q.S. Ar-Ruum 60)***

***“Sesungguhnya sesudah kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”***

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

***“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan!”***

***(Helen Keller)***



## PERSEMBAHAN



*Dengan mengucap Bassmallah dan syukur, kupersembahkan*

*Skripsi ini kepada :*

*Kedua orang tua saya Bapak H.Yanto Suprianto dan Ibu Hj. Partinah*

*Terimakasih atas setiap lantunan do'a dan tetesan keringat yang tidak*

*bisa terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

## 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 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari 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. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp.,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 yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Dr. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Restu Farida Utami, S.E., M.Si.. selaku dosen pembimbing akademik yang dari awal kuliah hingga akhir telah membimbing saya.
5. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
6. Arini Hidayah, S.E., M.Si. selaku dosen penguji 1 dan Hermin Endratno, S.E.,M.Si selaku dosen penguji 2 yang telah 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 di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Kedua orang tua saya Bapak H.Yanto Suprianto dan Ibu Hj. Partinah sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Saudara dan keluarga besar terima kasih atas do'a dan segala dukungan.
10. Teman-teman semua yang selalu memotivasi, memberikan semangat dan selalu memberikan bantuan dikala saya sedang jatuh, terimakasih banyak untuk kalian.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me, for believeing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

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

Purwokerto, Agustus 2023

Penulis,



Reza Apipah

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE* SHOPEE**

(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)

**Reza Apipah<sup>1</sup>, Muchammad Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**  
**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

[Apipahreza08@gmail.com](mailto:Apipahreza08@gmail.com)<sup>1</sup>, [muchammadagungm@gmail.com](mailto:muchammadagungm@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian pada *Marketplace* Shopee. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Teknik analisis data menggunakan *Statistical Package for the Sosial Sciences* (SPSS), Analisis data menggunakan Uji Koefisien Determinasi (Adjusted  $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara parsial kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian sebesar 51,9% dan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

**Kata kunci** : kualitas produk, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan keputusan pembelian

***EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY  
AND EASE OF USE FOR PURCHASE DECISIONS AT THE SHOPEE  
MARKETPLACE  
(Study on Students in Purwokerto)***

**Reza Apipah<sup>1</sup>, Muchammad Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**  
**Management Study Program S1 Faculty of Economics and Business**  
**Muhammadiyah University Purwokerto**  
[Apipahreza08@gmail.com](mailto:Apipahreza08@gmail.com)<sup>1</sup>, [muchammadagungm@gmail.com](mailto:muchammadagungm@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRACK**

*This study aims to analyze the effect of product quality, service quality and ease of use on purchasing decisions on the Shopee Marketplace. This research was quantitative method, sampling used a purposive sampling method and a total sample of 120 respondents. The data analysis technique uses the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), the data analysis using the Coefficient of Determination Test (Adjusted  $R^2$ ). The results of the analysis show that product quality, service quality and ease of use together have a significant effect on purchasing decisions. Partially quality product, service quality, and ease of use has a positive effect on purchasing decisions. Based on the results of the determination test ( $R^2$ ) show that the effect of product quality, service quality and ease of use on purchasing decisions is 51.9% and the remaining 48.1% is influenced by other variables not examined.*

**Keywords:** *product quality, service quality, ease of use, and purchase decisions*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	8
C. PEMBATAAN MASALAH.....	8
D. TUJUAN PENELITIAN.....	9
E. MANFAAT PENELITIAN.....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. LANDASAN TEORI.....	11
1. Perilaku Konsumen.....	11
2. Technology Acceptance Model (TAM).....	13
3. Keputusan Pembelian.....	14
4. Kualitas Produk.....	19
5. Kualitas Pelayanan.....	22
6. Kemudahan Penggunaan.....	25
B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU.....	27
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	37
D. PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. JENIS PENELITIAN.....	43
B. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	44

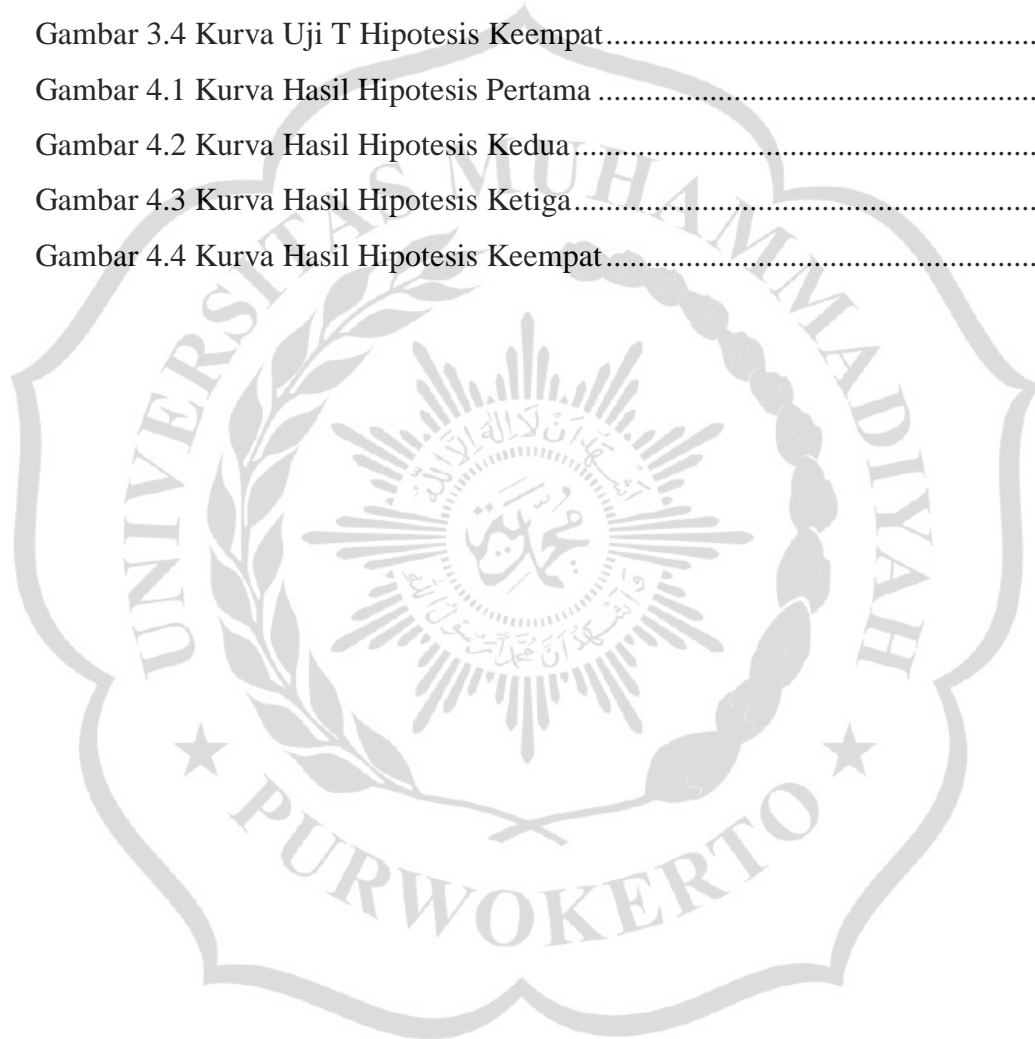
C. VARIABEL PENELITIAN .....	48
D. DEFINISI OPERASIONAL .....	49
E. METODE ANALISIS DATA.....	54
1. Uji Analisis Deskriptif .....	54
2. Uji Instrumen .....	55
3. Uji Asumsi Klasik.....	56
3. Uji Kelayakan Model.....	58
4. Uji Analisis Data.....	59
5. Uji Hipotesis .....	60
BAB IV PEMBAHASAN.....	66
A. HASIL PENELITIAN.....	66
1. Gambaran Umum Perusahaan Shopee.....	66
2. Response Rate.....	67
3. Gambaran Umum Responden.....	68
4. Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	72
5. Uji Instrumen Penelitian.....	79
6. Uji Asumsi Klasik.....	82
7. Uji Kelayakan Model.....	86
8. Uji Analisis Data.....	87
9. Uji Hipotesis .....	89
D. PEMBAHASAN .....	94
1. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee.....	95
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee.....	96
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee.....	98
4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee .....	99
BAB V KESIMPULAN.....	101
A. KESIMPULAN .....	101
B. KETERBATASAN.....	101
C. SARAN .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	105
LAMPIRAN.....	109

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Kunjungan Dan Ranging Aplikasi Mobile Untuk <i>E-Commerce</i> Indonesia 2023 .....	2
Tabel 2.1 hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Di Tiga Perguruan Tinggi Di Kota Purwokerto ....	45
Tabel 3.2 Jumlah Kuesioner Yang Disebarkan Berdasarkan Universitas.....	46
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i> .....	48
Tabel 3.4 Indikator Kualitas Produk .....	50
Tabel 3.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 3.6 Indikator Kemudahan Penggunaan .....	52
Tabel 3.7 Indikator Keputusan Pembelian .....	53
Tabel 4.1 Response Rate .....	67
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Transaksi Pada Shopee .....	68
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Usia.....	69
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Asal Universitas .....	70
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Semester .....	71
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kategori .....	71
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk .....	73
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan.....	76
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	77
Tabel 4.12 Uji Validitas .....	79
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas .....	82
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas.....	84
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....	85
Tabel 4.17 Analisis Koefisien Determinasi .....	86
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Berganda .....	87
Tabel 4.19 uji Simultan (Uji F) .....	89
Tabel 4.20 Kesimpulan Uji Hipotesis .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 : Kurva Uji F Hipotesis Pertama .....	62
Gambar 3.2 Kurva Uji T Hipotesis Kedua.....	63
Gambar 3.3 Kurva Uji T Hipotesis Ketiga.....	64
Gambar 3.4 Kurva Uji T Hipotesis Keempat.....	65
Gambar 4.1 Kurva Hasil Hipotesis Pertama .....	90
Gambar 4.2 Kurva Hasil Hipotesis Kedua.....	91
Gambar 4.3 Kurva Hasil Hipotesis Ketiga.....	92
Gambar 4.4 Kurva Hasil Hipotesis Keempat.....	93



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 2 : Data Khusus Responden.....	118
Lampiran 3 : Data Deskriptif Responden.....	130
Lampiran 4 : Nilai Tabulasi .....	150
Lampiran 5 : Gambaran Umum Responden.....	161
Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Butir Pernyataan Kuesioner .....	163
Lampiran 7 : Uji Instrumen Penelitian.....	165
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik .....	170
Lampiran 9 : Uji Regresi Linear Berganda .....	172
Lampiran 10 : Uji Kelayakan Model .....	173
Lampiran 11 : Uji Analisis Data .....	174
Lampiran 12 : Uji Hipotesis.....	175
Lampiran 13 : R Tabel .....	176
Lampiran 14: F Tabel.....	177
Lampiran 15 : T Tabel.....	178
Lampiran 16 : Screenshot Kuesioner .....	179
Lampiran 17 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	180