

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, APLIKASI, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPPE***  
( Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember )

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
AINUN WIDIYA HERNANDA  
NIM : 17.1041.1097**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainun Widiya Hernanda  
NIM : 17.10.411.097  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, APLIKASI, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPPE* ( Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember ); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 8 Juli 2021  
Yang menyatakan,



Ainun Widiya Hernanda  
NIM. 17.10.411.097

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, APLIKASI, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKETPLACE SHOPPE**  
( Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember )



**Oleh:**  
**AINUN WIDIYA HERNANDA**  
**17.1041.1097**

**Dosen Pendamping Utama : Drs. M. Naely Azhad. M.Si**

A square box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Naely Azhad'.

**Dosen Pembimbing Pendamping : Nur Saidah, SE, MM**

A square box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Nur Saidah'.

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Kualitas Produk, Aplikasi, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee* ( Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember ), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Ainun Widiya Hernanda  
NIM : 17.10.411.097  
Hari : Kamis  
Tanggal : 8 Juli 2021  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
**Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M.EP**  
NPK. 05 09 478

Anggota 1,


Anggota 2,

  
**Drs. M. Naely Azhad, M.Si**  
NIP. 19661231199031000

  
**Nur Saidah, SE. MM**  
NPK. 15 09 637

Mengesahkan :

  
Dekan  
**Maheni Na Sari, SE, MM**  
NIP : 197708112005012001

  
Ketua Program Studi  
**Achmad Hasan Hafidzi, SE,MM**  
NPK : 19860514.1.1703796

## MOTTO

**“Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu”**

**(QS. An Nisa’ 032)**

**“Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta’ala akan menolongnya”**

**(HR. Muslim)**

**“Tujuan hidup kita adalah menjadi Bahagia”.**

**(Dalai Lama)**



## PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH SWT yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang:

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang telah diberikan dengan segala kemudahan sehingga dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala tuntunan dalam hidup.
3. Mama dan Ayah saya tercinta yang telah memberikan kasih sayang, selalu mendoakan dan meberikan motivasi serta pengorbanan dalam hidup.
4. Adikku tersayang yang selalu membantu dikala ada kendala dalam masalah computer serta selalu memberikan semangat.
5. Mbahku tersayang yang selalu memberikan uang lebih serta dukungan, dan semangat.
6. Maheni Ika Sari, SE.,MM. selaku Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
7. Haris Hermawan,SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Nursaidah, SE.,M.M selaku Sekertaris Program Studi Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
8. Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Nursaidah, SE.,M.M selaku Dosen Pembimbing II. Terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberi masukan terbaik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen C 2017, teman main bersama “Pejuang Skripsi” Tika Tikus, Gembul Nuroh, Sonya Ginuk dan sahabat suka duka saya, Kuntum Nur Afiyah, Prawita Okta Ningrum.
10. Untuk Jenio Kapriyan terimakasih atas suka maupun duka sudah mau menemani dan semua supportnya.
11. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2017.
12. Untuk kakak tingkat 2015 dan kakak tingkat 2016 yang sudah banyak membantu, dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.
13. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Aplikasi, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shoppe ( Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember )”.

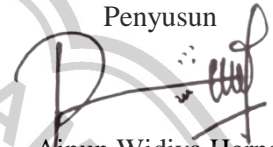
Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. M. Naely Azhad, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Nursaidah, SE..M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M.EP, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staff Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

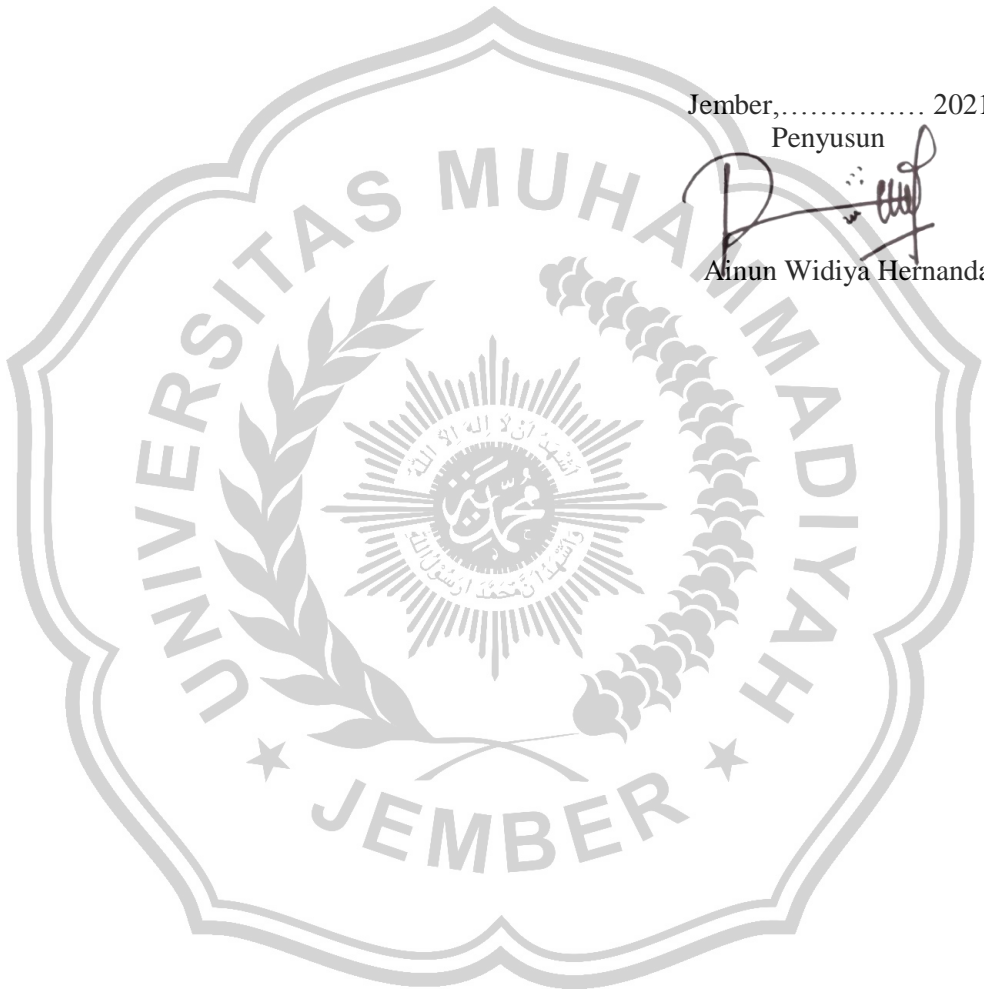
Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember,..... 2021

Penyusun



Ainun Widiya Hernanda





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN PENULIS .....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN 1.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA6.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.2 Faktor Kualitas Produk.....	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk.....	9
2.1.4 Tingkatan Produk .....	10
2.1.5 Aplikasi .....	10
2.1.6 Fungsi Aplikasi.....	11
2.1.7 Perbedaan Aplikasi Shopee .....	11
2.1.8 Indikator Shopee.....	11
2.1.9 Harga .....	12
2.1.10 Peranan Harga .....	12
2.1.11 Indikator Harga.....	12
2.1.12 Promosi .....	13
2.1.13 Tujuan Promosi .....	13
2.1.14 Bauran Promosi .....	15
2.1.15 Strategi Bauran Promosi.....	15
2.1.16 Indikator Promosi .....	15
2.1.17 Keputusan Pembelian .....	16
2.1.18 Faktor-Faktor Keputusan Pembelian.....	17
2.1.19 Tahapan Keputusan Pembelian .....	17
2.1.20 Jenis Keputusan Pembelian .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Konseptual .....	

2.4 Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	27
3.1.1 Variabel Independen/Bebas.....	27
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat .....	27
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3 Desain Penelitian.....	28
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.5 Sampel.....	29
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.7 Jenis Data .....	30
3.7.1 Data Sekunder .....	30
3.7.2 Data Primer .....	30
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.9 Teknik Analisis Data.....	31
3.9.1 Uji Instrumen Data.....	31
3.9.1.1 Uji Validitas .....	31
3.9.1.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	32
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.9.3.1 Uji Normalitas ( <i>Normality</i> ).....	32
3.9.3.2 Uji Multikolinearitas .....	32
3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.9.4 Uji Hipotesis.....	33
3.9.4.1 Uji F .....	33
3.9.4.2 Uji t .....	33
3.9.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	34
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Shopee .....	35
4.1.2 Kelemahan Dan Kelebihan Shopee.....	36
4.1.3 Visi & Misi Shopee .....	36
4.1.4 Produk Dan Layanan Shopee .....	37
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	37
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden .....	37
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	38
4.2.2.1 Kualitas .....	38
4.2.2.2 Aplikasi .....	40
4.2.2.3 Harga.....	41
4.2.2.4 Promosi .....	42
4.2.2.5 Keputusan Pembelian.....	44
4.2.3 Pengujian Instrumen Data .....	45
4.2.3.1 Pengujian Validitas Data.....	45
4.2.3.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	46
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik .....	48

4.2.5.1	Pengujian Normalitas .....	48
4.2.5.2	Pengujian Multikolinearitas .....	48
4.2.5.3	Pengujian Heterokedastisitas .....	49
4.3.6	Pengujian Hipotesis .....	50
4.3.6.1	Uji F .....	50
4.3.6.2	Uji t .....	50
4.3.6.3	Koefisien Determinasi.....	51
4.3	Pembahasan.....	52
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>54</b>
5.1	Kesimpulan .....	54
5.1	Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Top brand Index Body Butter/BodyCream ditahun 2018 – 2020.3	
Tabel 2.1:	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1:	Responden Menurut Usia.....	37
Tabel 4.2:	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.3:	Responden Menurut Program Studi .....	38
Tabel 4.4:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas .....	39
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Aplikasi .....	40
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga.....	41
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi .....	43
Tabel 4.8:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	44
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Validitas.....	45
Tabel 4.10:	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	46
Tabel 4.11:	Hasil Analisis Linier Berganda .....	47
Tabel 4.12:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.13:	Hasil Uji F.....	50
Tabel 4.14:	Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.15:	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 4.1:	Gambar Logo Shopee.....	36
Gambar 4.2:	Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3:	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner .....
- LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner.....
- LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian .....
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner .....
- LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden.....
- LAMPIRAN 6: Hasil Uji Validitas .....
- LAMPIRAN 7: Hasil Uji Reliabilitas .....
- LAMPIRAN 8: Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis .....
- LAMPIRAN 9: Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t

