

**ANALISIS PENGARUH EKUITAS MEREK DAN *E-SERVQUAL*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JD.ID
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di
Universitas Muhammadiyah Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

**Aditya Tri Firmanzah
17.1041.1081**

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aditya Tri Firmanzah

NIM : 1710411081

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *ANALISIS PENGARUH EKUITAS MEREK DAN E-SERVQUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JD.ID* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 29 April 2021

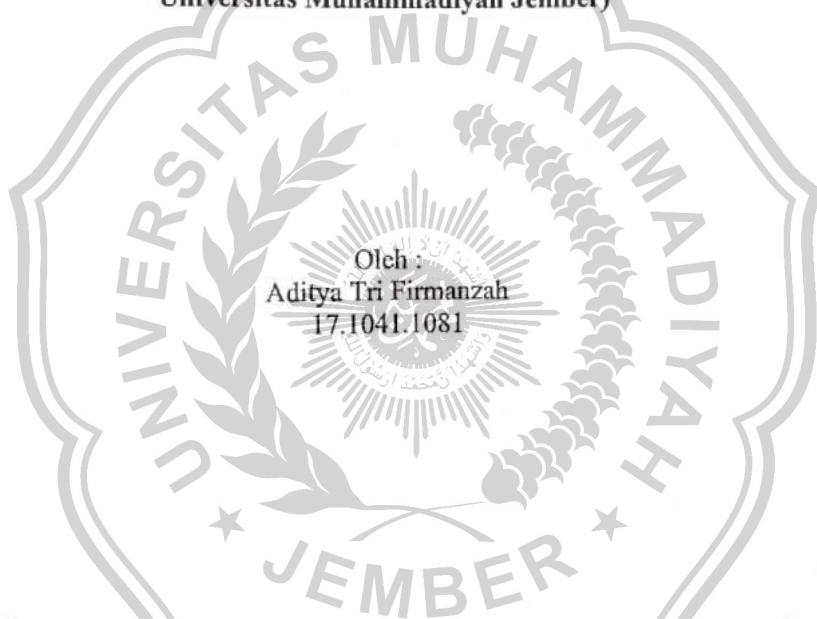
Yang menyatakan,



Aditya Tri Firmanzah
NIM. 1710411081



**ANALISIS EKUITAS MEREK DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JD.ID
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di
Universitas Muhammadiyah Jember)**



Oleh :
Aditya Tri Firmanzah
17.1041.1081

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Seno Sumowo. SE, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Yohanes Gunawan. SE, MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: ANALISIS PENGARUH EKUITAS MEREK DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JD.ID (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Aditya Tri Firmanzah
NIM : 1710411081
Hari : Kamis
Tanggal : 29 April 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Nurul Qomariah, Dr. MM.
NPK : 0701086702

Anggota 1,



Seno Sumowo, SE, MM
NPK : 0109288

Anggota 2,



Yohanes Gunawan, SE, MM.
NPK : 0709068406

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NPK : 197708112005012001



Ketua Program Studi,

Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 1509647

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Papa dan Mama yang selalu support saya dalam segala hal, terutama dalam bentuk keuangan selama diperantauan mengejar cita-cita yang saya dan Papa Mama harapkan.
2. Mbak dan Mas yang selalu siap siaga dalam hal memperlancar pengiriman uang ke saya hehe.
3. Seorang wanita kuat yang menjadi salah satu penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini selain Papa, Mama, Mbak dan Mas.
4. Teman-teman kelas Manajemen B 2017.
5. GH INSC (Insight Cyurs) yang sudah sangat membantu memperlancar pemikiran saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini. Terimakasih teh hangat dan kopi susunya pak yang menghangatkan suasana diantara kita.
7. Almamater Biru yang sudah mulai sesak dibadan saya yang telah menemani dari masa PK2MB tahun 2017.



MOTTO

“Live life as comfortable as you are, don’t be as comfortable as other people’s lives”
(Jalani hidup senyaman dirimu, jangan senyaman hidup orang lain)
(Aditya Tri Firmanzah, 2020)

“Tu Samula ke Bismillah,
Tu sasuda ke wassalam,
Salamat Gama Parana”
(Kita Awali Dengan Bismillah, Kita Akhiri dengan Wassalam
Semoga Selalu Selamat)

“Sai Sate Bakalako,
Laga Mo Rajin Belajar,
Ilmu Balong De Tu Dapat”
(Siapa Ingin Menggapai Cita-cita, Rajinlah Belajar, Agar Mendapat Ilmu yang Baik)
“Ilmu Balong De Tu Dapat,
Mara Dila Dalam Ungkap,
Tenrang Beme Ko Katendrang”
(Ilmu Baik yang Kita Dapat, Seperti Lilin Dalam Gelap, Menerangi Gelap Sampai
Ke Titik Terang)
(Lawas Samawa)
(Pribahasa Kuno Sumbawa)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH EKUITAS MEREK DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JD.ID (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Seno Sumowo, SE, MM selaku dosen pembimbing I dan
3. Bapak Yohanes Gunawan, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Mama dan Papa yang selalu support dalam segala hal dari saya kecil sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 29 April 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	5
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.3 Strategi Pemasaran.....	6
2.1.4 <i>E-Commerce</i>	6
2.1.5 Ekuitas Merek.....	7
2.1.6 <i>E-Servqual</i>	8
2.1.7 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.7.1 Model Perilaku Konsumen.....	10
2.1.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku konsumen	10
2.1.8 Keputusan Pembelian.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Konseptual.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16
2.1.4 Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2.1.5 Pengaruh <i>E-Servqual</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	17
3.2.1 Variabel Independen.....	17
3.2.2 Variabel Dependen.....	17
3.3 Definisi Oprasional Variabel.....	17
3.4 Jenis Data.....	19
3.4.1 Data Primer.....	19
3.4.2 Data Sekunder.....	19

3.5	Teknik Pengambilan Sampel	19
3.5.1	Populasi	19
3.5.2	Sampel.....	19
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.7	Teknik Analisis Data.....	20
3.7.1	Uji Instrumen Data	20
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	21
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	21
3.7.4	Uji Hipotesis.....	22
3.7.5	Uji Koefisien Dan Determinasi	23
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1	Profil Perusahaan.....	24
4.2	Karakteristik Responden	25
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden	27
4.4	Hasil Dan Pembahasan	32
4.5	Teknik Analisis Data.....	32
4.5.1	Pengujian Instrumen Data	32
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	34
4.6.1	Uji Multikolonieritas.....	34
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas.....	34
4.6.3	Uji Normalitas.....	35
4.7	Uji Regresi Linier Berganda	36
4.8	Uji Hipotesis	37
4.8.1	Uji t.....	37
4.8.1	Uji F	38
4.9	Koefisien Determinasi Berganda	38
4.10	Uji Hipotesis	39
4.10.1	Pengujian Hipotesis 1.....	39
4.10.2	Pengujian Hipotesis 2.....	39
4.11	Pembahasan.....	40
4.11.1	Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian	40
4.11.2	Pengaruh <i>E-Servqual</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	40
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan Dan Penelitian Selanjutnya	42
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Jumlah pengunjung 10 situs <i>e-commerce</i> di Indonesia tahun 2020	2
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	13
2.3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	15
3.1 Pengukuran Skala Likert	20
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.2 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Transaksi	25
4.3 Karakteristik Berdasarkan Melalui Apa Mengakses JD.ID	26
4.4 Ekuitas Merek (X1).....	27
4.5 Ekuitas Merek (X1).....	27
4.6 Ekuitas Merek (X1).....	28
4.7 Ekuitas Merek (X1).....	28
4.8 <i>E-Servqual</i> (X2)	28
4.9 <i>E-Servqual</i> (X2)	29
4.10 <i>E-Servqual</i> (X2)	29
4.11 <i>E-Servqual</i> (X2)	29
4.12 <i>E-Servqual</i> (X2)	30
4.13 <i>E-Servqual</i> (X2)	30
4.14 <i>E-Servqual</i> (X2)	30
4.15 Keputusan Pembelian (Y)	31
4.16 Keputusan Pembelian (Y)	31
4.17 Keputusan Pembelian (Y)	32
4.18 Hasil Uji Validitas	33
4.19 Hasil Uji Reabilitas	34
4.20 Hasil Multikolonieritas.....	34
4.21 Analisis Regresi Linier Berganda	37
4.22 Hasil Uji t	37
4.23 Hasil Uji F.....	38
4.24 Hasil Koefesien Determinasi Berganda	39
4.25 Pengujian Hipotesis.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	15
4.1 www.jd.id	24
4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	26
4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Melalui Apa Mengakses JD.ID.....	26
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35
4.6 Hasil Uji Normalitas.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Responden
3. Karakteristik Responden
4. Hasil Tanggapan Responden
5. Uji Validitas Dan Reliabilitas
6. Uji Asumsi Klasik
7. Dokumentasi Responden

