

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA SHOPEE MELALUI *ONLINE*
CUSTOMER REVIEW SEBAGAI VARIABEL MODERATING
DI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh:

INNEKE FEBBYRIYANTI RAHAYU

NPM: 2061201002849



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Inneke Febbyriyanti Rahayu
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002849
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Pengguna Shopee Melalui
Online Customer Review Sebagai Variabel
Moderating Di Kota Pasuruan

Pasuruan, 28 Juni 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



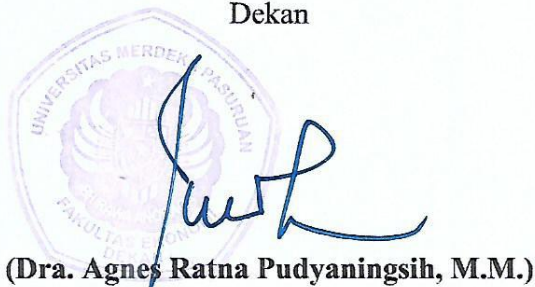
(Yufenti Oktafiah, SE., M.S.A.)

Dosen Pembimbing II



(Dr. Dwita Laksmi R., S.S., M.Li.)

Dekan



(Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, M.M.)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

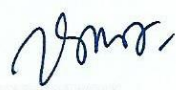
Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 28 Juni 2024

TIM PENGUJI


1. Dr. Eva Mufidah, S.AB., M.M.

1. Ketua 

2. Yufenti Oktafiah, S.E., M.S.A.

2. Sekretaris 

3. Dr. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S., M.Li

3. Anggota 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan




Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, M.M

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Inneke Febbyriyanti Rahayu
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002849
Alamat : Dsn. Kebonsari, Ds. Karanganyar, RT/RW
01/06, Kec. Kraton, Kab. Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee Melalui *Online Customer Review* Sebagai Variabel Moderating di Kota Pasuruan”

Menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya tulis in benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam daftar Pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil penjiplakan (plagiasi), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut secara hukum yang berlaku di Indonesia.

Pasuruan, 28 Juni 2024

Yang Membuat,



Inneke Febbyriyanti Rahayu

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : INNEKE FEBBYRIYANTI RAHAYU

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002849

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Samarinda, 7 Februari 2002

Alamat : Dsn. Kebonsari, Ds. Karanganyar, RT/RW 01/06,
Kec. Kraton, Kab. Pasuruan

Nama Orang Tua

- Ayah : DERITA KURNIAWAN
- Ibu : SURATMI INDAH

Riwayat Pendidikan

- TK Bina Anaprasa Melati Loa Janan, Kukar : Lulus Tahun 2008
- SD Negeri 015 Loa Janan, Kukar : Lulus Tahun 2014
- SMP Negeri 1 Kraton, Pasuruan : Lulus Tahun 2017
- SMA Negeri 7 Samarinda, Samarinda : Lulus Tahun 2020
- Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu saya panjatkan kepada Allah SWT sehingga atas ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee Melalui *Online Customer Review* Sebagai Variabel Moderating di Kota Pasuruan”**. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan atas skripsi ini, baik secara teknik maupun teori. Dibalik hal tersebut, ada berbagai pihak yang turut membantu penulis sehingga skripsi ini tersusun dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan, kekuatan dan kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu serta memberikan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
4. Ibu Yufenti Oktafiah, S.E., M.S.A. Selaku dosen pembimbing I yang telah berbesar hati dalam meluangkan waktu, pikiran, memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S., M.Li. Selaku dosen pembimbing II yang telah sabar memberikan motivasi, saran dan banyak pengetahuan baru dalam penulisan yang baik bagi penulis.
6. Ibu Dr. Eva Mufidah, S.AB., M.M. Selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam proses pengujian skripsi saya.
7. Bapak Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M. Selaku dosen Fakultas Ekonomi yang turut serta dalam memberikan masukan terhadap judul penelitian saya.
8. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah mendampingi dan membantu saya selama proses perkuliahan.
9. Tersayang ibu kandung saya, yaitu Ibu Suratmi Indah yang selalu menemani saya dalam berproses dengan senantiasa memberikan doa dan dukungan, serta telah menjadi motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Ayah Sudi Hartono yang turut memfasilitasi kebutuhan saya selama masa perkuliahan.
11. Paman Tohiman, adik kandung ibu saya yang turut memberikan banyak dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan.
12. Rekan sekaligus kakak bagi saya, mbak Juliana Siska yang berkenan meluangkan waktunya untuk menemani dan memberikan tenaganya untuk membantu saya baik selama proses perkuliahan hingga proses skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat tercinta (Aisatus Silfiah dan Indana Zulfa) yang telah menemani banyak proses selama perkuliahan saya dan banyak membantu serta memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

14. Saudara bagi saya, Dewi Shilaturrohimah yang senantiasa dengan sabar menerima segala bentuk keluhan saya saat mengalami masa sulit dalam penyusunan skripsi ini.

15. Didin Winarni yang berkenan berbagi atas berbagai kesulitan dalam Menyusun skripsi sehingga turut memotivasi saya agar segera menyelesaikan skripsi ini.

16. *ICA's Family* (Mas Yaqin, Mbak Evi, Mbak Izzah dan Mbak Ike) yang senantiasa memberikan semangat agar saya segera menyelesaikan skripsi ini.

17. Diri saya sendiri. Saya ucapkan banyak terimakasih kepada diri saya sendiri yang terus berusaha dan mampu bertahan untuk menyelesaikan segala hal yang telah dimulai. Saya bangga atas segala proses yang saya lalui hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Pasuruan, 28 Juni 2024

Penulis

Inneke Febbyriyanti Rahayu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Keputusan Pembelian	10
B. Harga	16
C. Kualitas Pelayanan	20
D. <i>Online Customer Review</i>	22

E. Hubungan Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat	24
F. Penelitian Terdahulu	31
G. Kerangka Konseptual	36
H. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Definisi Operasional Variabel	39
B. Ruang Lingkup Penelitian	44
C. Lokasi Penelitian	44
D. Metode Penarikan Sampel	44
E. Jenis Data dan Sumber Data	46
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan Hasil Penelitian	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2 Keterangan Jawaban Responden.....	49
Tabel 3 Keterangan Nilai Interval	50
Tabel 4 Karakteristik Berdasarkan Usia Reponden	63
Tabel 5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Reponden	64
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Tabel 8 Deskriptif Jawaban Harga (X_1).....	68
Tabel 9 Deskriptif Jawaban Kualitas Pelayanan (X_2).....	70
Tabel 10 Deskriptif Jawaban <i>Online Customer Review</i> (Z)	72
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Keputusan Pembelian (Y).....	74
Tabel 12 Hasil Uji Validitas	76
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 14 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test</i>	78
Tabel 15 Hasil Uji Mutikolinearitas.....	80
Tabel 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 17 Hasil Uji Linearitas	83
Tabel 18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 19 Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	86
Tabel 20 Hasil Uji F (Uji Signifikansi Secara Simultan).....	89
Tabel 21 Hasil Uji t (Uji Signifikansi Secara Parsial)	90

Tabel 22 Hasil Uji t (Uji Moderasi Secara Parsial)..... 91

Tabel 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kunjungan ke 5 <i>Marketplace</i> di Indonesia (Kuartal I – IV 2023).....	2
Gambar 2 Kerangka Konseptual	36
Gambar 3 Logo <i>Marketplace</i> Shopee.....	58
Gambar 4 Produk <i>Marketplace</i> Shopee	59
Gambar 5 Layanan <i>Marketplace</i> Shopee	60
Gambar 6 <i>Online Customer Review</i>	61
Gambar 7 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	63
Gambar 8 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	64
Gambar 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Gambar 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Gambar 11 Hasil Uji Normal <i>P-Plot</i>	78
Gambar 12 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 RINCIAN WAKTU PENELITIAN

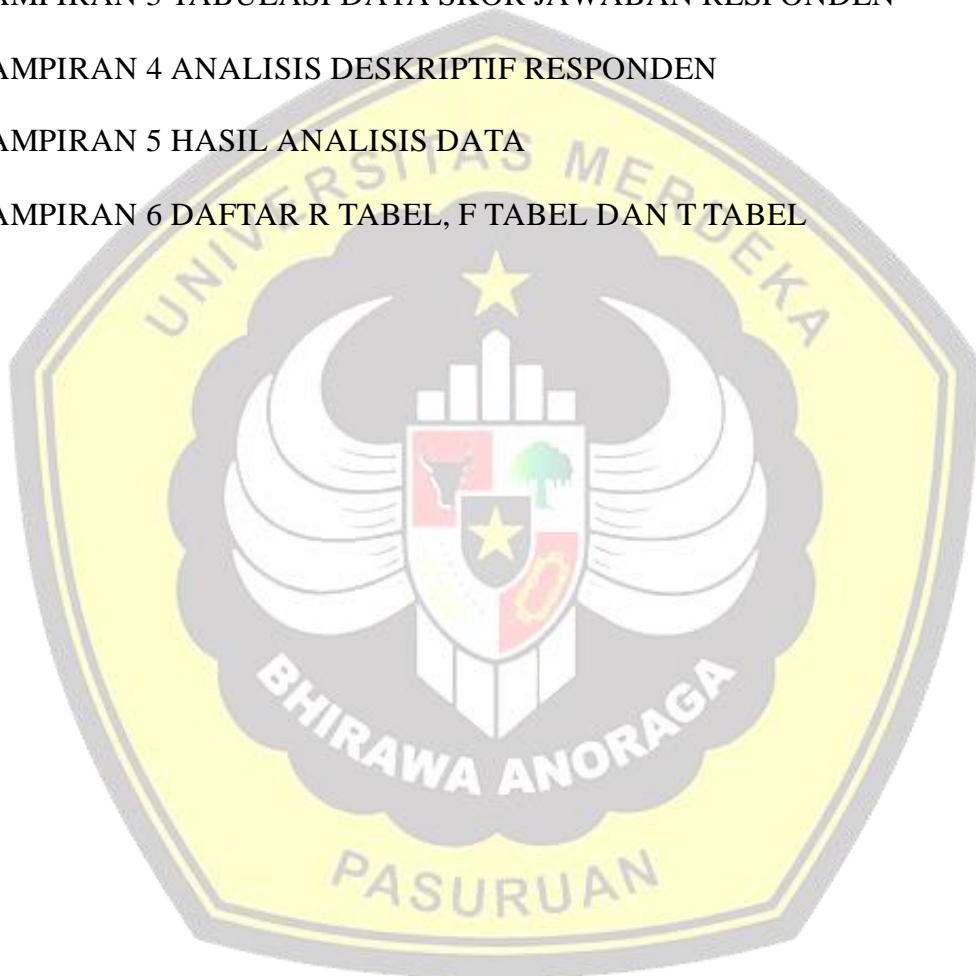
LAMPIRAN 2 KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3 TABULASI DATA SKOR JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN 4 ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN

LAMPIRAN 5 HASIL ANALISIS DATA

LAMPIRAN 6 DAFTAR R TABEL, F TABEL DAN T TABEL



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA SHOPEE MELALUI *ONLINE*
CUSTOMER REVIEW SEBAGAI VARIABEL MODERATING
DI KOTA PASURUAN**

Inneke Febbyriyanti¹, Yufenti Oktafiah², Dwita Laksmita Rachmawati³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Psuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: inneke.febbyrynt@gmail.com¹, oktavivnty@gmail.com²,
laksmidadwita@gmail.com³

Abstrak

Banyaknya *marketplace* yang bermunculan, tentunya menimbulkan persaingan sehingga *marketplace* Shopee perlu melakukan strategi untuk menghadapi persaingan. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam membentuk strategi adalah harga dan kualitas pelayanan, selain itu keterlibatan *online customer review* dalam membentuk kepercayaan konsumen juga perlu diperhatikan dalam Menyusun strategi untuk mempertahankan eksistensi *marketplace* Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee Melalui *Online Customer Review* Sebagai Variabel Moderating di Kota Pasuruan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi konsumen produk pada *marketplace* Shopee di Kota Pasuruan. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti sehingga terdapat 85 responden sebagai sampel lalu menggunakan teknik analisis data yaitu analisis regresi linier berganda dan analisis regresi moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Harga produk yang ditawarkan *marketpace* Shopee mampu menarik minat konsumen di kota Pasuruan untuk membeli produk pada *makeplace* Shopee. Kualitas pelayanan pada *marketpace* Shopee mampu mendorong kepercayaan konsumen di kota Pasuruan untuk membeli produk pada *maketplace* Shopee. *Online customer review* memoderasi pengaruh harga terhadap keputusan pembelian, namun tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, *OCR*, Keputusan Pembelian, Moderasi