

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PEMASARAN *ONLINE* VIA SOSIAL MEDIA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Toko *Voucher Game Online* TRIPLAY.ID)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

Yoel Christopher Dwi Atmaja

K.2017.1.34125

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCECWARA

MALANG

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PEMASARAN *ONLINE* VIA SOSIAL MEDIA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Toko *Voucher Game Online* TRIPLAY.ID)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh :

Yoel Christopher Dwi Atmaja

K.2017.1.34125

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCECWARA

MALANG

2021

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PEMASARAN ONLINE VIA SOSIAL MEDIA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA TOKO VOUCHER GAME ONLINE TRIPLAY.ID)

Oleh:

YOEL CHRISTOPHER DWI ATMAJA
K.2017.1.34125

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
27 Agustus 2021 dan dinyatakan LULUS




Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 19 Agustus 2021

Mahasiswa

NOEL CHRISTOPHER D.A.
NPK: 34125

SURAT KETERANGAN RISET

TRIPLAY INDONESIA

Alamat: JL. Budi Utomo no 22, Kel Mulyorejo, Kec Sukun, Kota Malang
Telepon: 089 7777 2020 | 0838 7777 7550

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dicky Saputro Margono
Jabatan : Owner (Pemilik)

Dengan ini menerangkan bahwa, yang disebut dibawah ini:

Nama : Yoel Christopher Dwi Atmaja
NPK : K.2017.1.34125
Program Studi : Managemen Pemasaran
Fakultas : STIE Malangkucecwara

Adalah benar telah melakukan Riset / Penelitian pada Online Shop TRIPLAY.ID yang terhitung sejak 20 Januari 2021 sampai dengan 05 Juli 2021

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Agustus 2021




Dicky Saputro Margono

Owner (Pemilik)

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya selaku peneliti serta penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Malangkuçewara Malang
2. Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçewara Malang
3. Dosen Pembimbing Skripsi
4. *Owner* TRIPLAY.ID

Serta kepada keluarga dan sahabat dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Terkhusus penulis mengucapkan terimakasih kepada Papa, Mama, Ibu Asrama, Alm. Bapak Asrama, dan Kakak Rohani tercinta atas dorongan, motivasi, dan semangat yang telah diberikan, tak lupa juga atas doa yang tidak pernah putus kepada Tuhan Yesus Kristus, sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan di STIE Malangkuçewara dengan tepat waktu.

Ucapan terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada para sahabat, saudara-saudara di NSC Malang dan teman-teman khususnya satu angkatan 2017 dan banyak lagi, yang sudah memberikan saya motivasi, semangat, dan juga sebuah harapan untuk terus berjuang tanpa lelah.

Malang, 19 Agustus 2021

Penulis,



Yoel Christopher Dwi Atmaja

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, harga, dan pemasaran *online* via sosial media. Pada penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen TRIPLAY.ID pada bulan Januari 2020 sampai Desember 2020 yang berjumlah 21.354 orang dan sampel sebanyak 100 responden karena menggunakan teknik *probability sampling-simple random sampling* dengan rumus Slovin . Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan studi pustaka, kuesioner dan wawancara. Uji prasyarat analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik, berdasarkan uji tersebut penelitian ini telah memenuhi syarat. Dalam menguji pengaruh antar variabel peneliti menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, variabel harga tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dan variabel pemasaran *online* via sosial media memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, pemasaran *online* via sosial media, keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine and test whether there is an influence between service quality, price, and online marketing through social media. This research uses quantitative research with correlational methods. The population in this study were TRIPLAY.ID consumers from January 2020 to December 2020, totaling 21,354 people and a sample of 100 respondents because they used probability sampling technique - simple random sampling with the Slovin formula. In collecting data, researchers used literature studies, questionnaires and interviews. The analysis prerequisite test includes validity test, reliability test, and classical assumption test, based on these tests this research has met the requirements. In testing the influence between variables, the researcher used multiple linear regression data analysis techniques.

The results of this study prove that the service quality variable has a significant influence on purchasing decisions, the price variable does not have a significant influence on purchasing decisions, and online marketing variables through social media have a significant influence on purchasing decisions.

Keywords: service quality, price, online marketing via social media, purchasing decisions

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia-Nya, berkat-Nya serta pertolongan-Nya yang tidak berkesudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harag, dan Pemasaran Online Via Sosial Media Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Toko Voucher Game Online TRIPLAY.ID)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçęwara Malang tahun 2021.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terealisasikan/tersusun karena adanya campur tangan dari berbagai pihak yang membantu proses penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin MM, Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang.
2. Ibu Rina Irawati, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, motivasi, saran, dan kritik demi keberhasilan skripsi saya.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama saya berkuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Yosua Sugiyantoro dan Ibu Ester Atik Kristanti serta kakak dan adik saya, Yoyada Christian Eka Nugraha dan Yokhebed Bella Vania Tri Kusumaningtyas yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat.
5. Ibu Tati Santosa dan keluarga selaku donatur utama yang tiada henti mendoakan dan memberikan dukungan materiil serta mental serta berterimakasih kepada orang tua wali saya di Malang yang tiada henti membantu, mendukung serta memberikan motivasi agar proses penyusunan skripsi ini terselesaikan tepat waktu.
6. Keluarga besar di gereja yang memberikan banyak dukungan dan motivasi.

7. Elizabet Kurnia Putri yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta membantu saya selama proses pembuatan skripsi ini.
8. Dicky Saputro Margono, selaku *owner* dari TRIPLAY.ID yang telah membantu selama proses pembuatan skripsi ini
9. Matahirok *Family* sebagai teman terbaik saya yang senantiasa menghaturkan doa dan semangat tanpa batas kepada saya.
10. Semua teman-teman dan pihak manapun yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis berharap dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini dapat memberikan dampak manfaat bagi semua pihak. Kiranya Tuhan memberkati setiap usaha dan kesehatan bagi kita semua.

Malang, 19 Agustus 2021

Penulis,



Yoel Christopher Dwi Atmaja

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS	3
SURAT KETERANGAN RISET	4
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	5
UCAPAN TERIMAKASIH.....	6
ABSTRAK	7
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL	16
DAFTAR GAMBAR.....	17
DAFTAR LAMPIRAN	18
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2. Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3. Konsep Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Pemasaran.....	Error!
	Bookmark not defined.

2.1.1.5. Strategi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Definisi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Faktor-faktor Penetapan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.4 Indikator Penetapan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pemasaran Online Via Sosial Media	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1 Pengertian Pemasaran online	Error! Bookmark not defined.
2.4.1.2 Manfaat Pemasaran Sosial Media ...	Error! Bookmark not defined.
2.4.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Pemasaran online via Sosial Media.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2 Dimensi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.3 Tahap Proses Pengambilan Keputusan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Variabel Penelitian, Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.3.1 Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.3.1.1 Variabel Terikat (Dependent Variable).....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.2 Variabel Bebas (Independent Variable)	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.5.4.1 Uji signifikansi parameter individual (Uji t).	Error! Bookmark not defined.
3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R ²)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Deskripsi Umum Online Shop TRIPLAY.ID	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2 Distribusi Frekuensi Harga	Error! Bookmark not defined.

4.2.1.3 Distribusi Frekuensi Pemasaran Online Via Sosial Media	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.4 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian ..	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pengujian Model dan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.3.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.3.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.1 Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.2 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.3 Uji t	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Pengaruh Pemasaran online via sosial media terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Kontribusi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.4 Saran-saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

3.1	Definisi Operasional Variabel Terikat (Y)	29
3.2	Definisi Operasional Variabel Bebas (X)	30
3.3	Pengukuran Variabel dengan Menggunakan Skala Likert	31
4.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	39
4.2	Deskripsi Variabel Harga	40
4.3	Deskripsi Variabel Pemasaran <i>Online</i> Via Sosial Media	41
4.4	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	43
4.5	Hasil Uji Validitas Pelayanan	44
4.6	Hasil Uji Validitas Harga	45
4.7	Hasil Uji Validitas Pemasaran <i>Online</i> Via Sosial Media	46
4.8	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	46
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	47
4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	49
4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
4.13	Hasil Uji t	53

DAFTAR GAMBAR

2.1	Tahap Proses Keputusan Pembelian	20
2.2	Model Konseptual Penelitian	24
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	38
4.3	Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot	48
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Log Bimbingan Skripsi	62
Lampiran 2	Kuesioner	63