

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN SHOPEE (STUDI KASUS MASYARAKAT
DUSUN TITIKUNING LUBUK PAKAM)**

SKRIPSI

Oleh :

**MUNA LOLITA SILALAH
NIM. 187111369**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE
AND TRUST ON SHOPEE CONSUMER PURCASHING
DECISIONS (A CASE STUDY OF THE PEOPLES OF THE
TITIKUNING LUBUK PAKAM)**

FINAL RESEARCH

By :

**MUNA LOLITA SILALAH
NIM. 187111369**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACTUALY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN SHOPEE (STUDI KASUS MASYARAKAT
DUSUN TITIKUNING LUBUK PAKAM)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

MUNA LOLITA SILAHAHI

187111369

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,


(Hanny Siagian, S.E., M.Si.)

Medan, 20 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua program Studi,
Manajemen


UNIVERSITAS
MIKROSKIL
(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M. Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Muna Lolita Silalahi

NIM : 187111369

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee (Studi Kasus Masyarakat Dusun Titikuning Lubuk Pakam)

Tempat Penelitian : Dusun Titikuning Lubuk Pakam

Alamat Tempat Penelitian : Jln. Pematang Siantar, Dusun Titikuning Lubuk Pakam

No. Telp Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum di publikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan Oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 20 Juli 2022



(Muna Lolita Silalahi)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan Menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee (Studi Kasus Masyarakat Dusun Titikuning Lubuk Pakam). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, menggunakan metode *probability sampling* dan menggunakan rumus *slovin* dengan jumlah sampel sebanyak 86 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar $3,577 >$ dari t_{tabel} sebesar 1,989 dengan nilai signifikan dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,001. Sedangkan harga secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar $|-0,546| >$ dari t_{tabel} sebesar 1,989 dan nilai signifikan diatas 0,05 yaitu sebesar 0,586. Untuk variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan t_{hitung} $6,451 >$ dari t_{tabel} sebesar 1,989 dengan nilai signifikan dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,000. Secara simultan kualitas produk, harga dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dibuktikan dengan F_{hitung} $72,738 >$ dari F_{tabel} 2,72 dan nilai signifikan dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,000. Besarnya pengaruh yang diberikan adalah sebesar 71,7% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Harga, Kepercayaan, Keputusan Pembelian*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Quality Products, Prices and Trust in Consumer Purchase Decisions Shopee (Study The Case of the Community of Titikuning Hamlet bottom Pakam). This research uses the technique of taking sample simple random sampling, using method probability sampling and using the Slovin formula with a total sample of 86 respondents. The data analysis technique in this study used the classical assumption test and multiple linear regression analysis. The results show the quality product partially positive and significant effect on purchasing decisions. This is evidenced by the t_{count} of 3.577 > from the t_{table} of 1.989 with a significant value below 0.05 that is equal to 0.001. While the price is partially not take effect and not significant to the purchase decision. This is evidenced by t_{count} equal to $|-0.546|$ > from t_{table} of 1,989 and a significant value above 0.05 that is equal to 0.586. For the confidence variable partially positive and significant effect on purchasing decisions with t_{count} 6.451 > from t_{table} of 1.989 with a significant value below 0.05 that is equal to 0.000. Simultaneously quality product, price and trust have a positive and significant effect on purchasing decisions. This is evidenced by $F_{arithmetic}$ 72,738 > from F_{table} 2.72 and a significant value below 0.05, which is 0.000. The amount of influence given is 71.7% while the rest is influenced by other factors outside of this study.

Keywords: *Quality Product, Price, Trust, Purchase Decision*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee (Studi Kasus Masyarakat Dusun Titikuning Lubuk Pakam)” yang disusun sebagai syarat akademis untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, arahan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E.,M.Si., selaku Pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan segala waktu, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Sherly Joe, S.Kom.,M.M, selaku Pendamping Pembimbing yang telah bersedia meluangkan segala waktu, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua I Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua II Fakultas Bisnis Universitas Mirkoskil Medan.
6. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua III Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Andri, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua IV Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
8. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

9. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
10. Bapak Pioner Pelawi, S.E.,M.Si, selaku dosen wali, yang selalu memotivasi dan inspiratif.
11. Seluruh Dosen dan Staf di Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
12. Orang tua peneliti, Bapak Mistar Jhonatan Silalahi dan Ibu Raimin Situmorang yang telah membesarkan dan mendidik peneliti yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang yang tak terhingga. Saudara peneliti Patar Daniel Silalahi, Ester Ningrum Silalahi dan Terry Walker Silalahi yang selalu senantiasa memberikan doa ,dukungan dan motivasi kepada peneliti.
13. Kepada responden, peneliti mengucapkan terima kasih atas waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan, berkat responden peneliti bisa mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk diri sendiri terimakasih telah berjuang sampai saat ini, terimakasih telah meleraikan rasa bosan yang terus melanda. Dan terimakasih untuk semangat dan kerjasamanya.
15. Teman peneliti Mayessi Novita Sari Siahaan, Naomi Eka Hutapea, Ruth Sinurat, Merlin Novela Sari Sianturi, Anisa Cahyani Sinaga, Romanthi Andiani Sipahutar dan Mona Lisa Sitepu yang selalu memberikan motivasi dan telah meluangkan waktu untuk bertukar pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan ini.
16. Seluruh keluarga besar Manajemen Mikroskil 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat.
17. Boyband favorit peneliti, Bangtan Sonyeondan (BTS) terimakasih atas lagu-lagu indah yang dinyanyikan sebagai *healing* dan penyemangat serta motivasi-motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.
Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan

saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 20 Juli 2022

Peneliti



(Muna Lolita Silalahi)



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Originalitas Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	15
2.1.4 Harga.....	18
2.1.5 Kepercayaan.....	22
2.2 Review Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	30
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33

3.2 Objek Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4.1 Penelitian Lapangan (Data Primer).....	35
3.4.2 Studi Kepustakaan (Data Sekunder).....	36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.6.2 Analisis Kualitas Data.....	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.5 Uji Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Masyarakat Dusun Titikuning Lubuk Pakam.....	43
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	47
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	47
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	49
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data.....	51
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	62
4.1.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	64
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	66
4.2.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68

5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	68
Daftar Pustaka	70
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	76
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	82
LAMPIRAN 3 DISTRIBUSI STATISTIK DESKRIPTIF	90
LAMPIRAN 4 HASIL HASIL UJI VALIDITAS DATA DAN RELIABILITAS .	92
LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	95
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.....	98
LAMPIRAN 7 HASIL UJI HIPOTESIS	99
LAMPIRAN 8 TABEL DISTRIBUSI PENELITIAN	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	109



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Koseptual	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) Pemerintahan Desa Sukamandi Hulu.....	44
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan Probabiliti Plot	58
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	60



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Produk .	49
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Harga	50
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kepercayaan	50
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1).....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga (X_2).....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_3).....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (Y)	54
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	55
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	56
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Residual Glesjer	60
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	63
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	80
Lampiran 3 Distribusi Statistik Deskriptif.....	88
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data Dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	93
Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	97
Lampiran 8 Hasil Distribusi Penelitian.....	98



UNIVERSITAS
MIKROSKIL