

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA
FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS MIKROSKIL)**

SKRIPSI



Oleh:

**ELISABET LESTARI BR SIHOMBING
NIM. 187111334**



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

**THE INFLUENCE OF PRICE, BRAND IMAGE, AND QUALITY
SERVICE ON PURCHASE DECISION CONSUMEN SHOPEE
(STUDENT CASE STUDY MIKROSKIL UNIVERSITY
FACULTY OF BUSINESS)**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAMF OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS MIKROSKIL)

SKRIPSI

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

Oleh:

ELISABET LESTARI BR SIHOMBING
Nim.187111334

Disetujui Oleh:

Dosen pembimbing I


(Nasru Efendi, S.E., M.Si.)

Dosen pembimbing II


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

Medan 04 Agustus 2022
Diketahui Dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi


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 sebagai berikut:

NIM : 187111334

Nama : Elisabet Lestari Br Sihombing

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)

Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil Medan

Alamat/Tempat Penelitian : Jl. Thamrin No. 124,140,112 Medan

Penelitian

No. Telp Tempat Penelitian : 061-4573767

Penelitian

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

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan saya menyetujuinya 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 berhak menyimpan, mengalih media/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya sajadalam bentuk format cetak 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 menggunkan seluruhnya atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

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

Medan, 04 Agustus 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Elisabet Lestari Br Sihombing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Shopee (studi kasus pada mahasiswi Prodi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil). Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online menggunakan google form dengan sampel berjumlah 88 responden, dan metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variable citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan sedangkan variable harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variable harga, citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variable harga, citra merek dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat keputusan pembelian sebesar 60,3% dan sisanya sebesar 39,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of price, brand image and service quality on Shopee purchasing decisions (a case study on a student of Management Study Program, Faculty of Business, Mikroskil University). This study uses a purposive sampling technique carried out by distributing online questionnaires using google form with a sample of 88 respondents. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. Partial testing (t test) shows that the variable brand image and service quality have a positive and significant effect, while the price variable has no effect on purchasing decisions. While the results simultaneously (Test F) which shows that the variable price, brand image and service quality affect purchasing decisions. The determination coefficient (R^2) value shows that the price, brand image and service quality variables indicate that there is a purchase decision of 60.3% and the remaining 39.7% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Price, Brand Image, Quality Service, Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

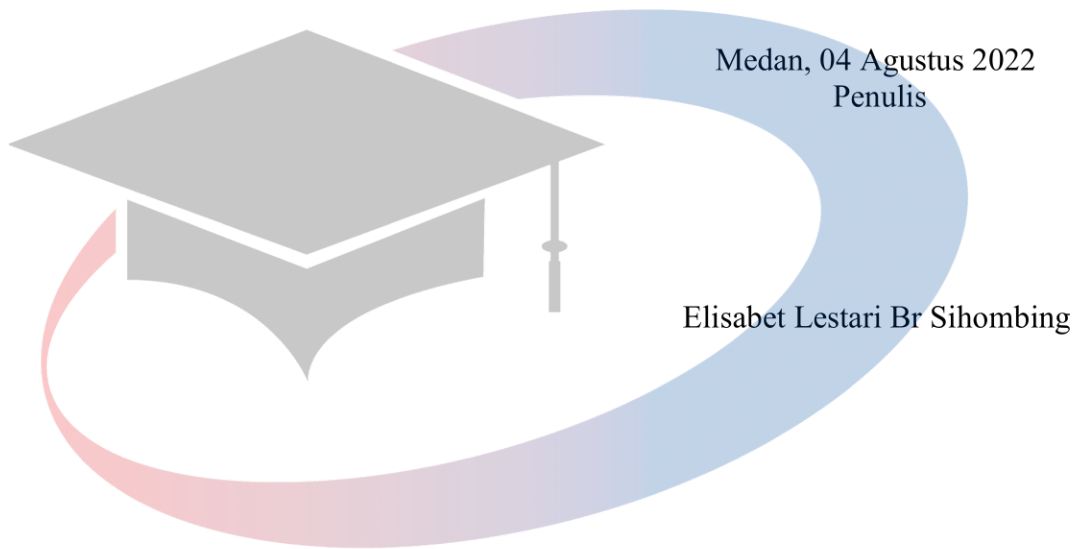
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee (studi kasus pada mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil). Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.

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

1. Bapak Nasrul Efendi S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I selaku dosen pengajar Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II dan selaku Ketua Program Studi Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan arahnya serta motivasinya 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
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S. Kom., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil
5. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M. Si selaku dosen wali yang memberikan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh staff dan Dosen Pengajar program studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang berguna bagi peneliti.
7. Orang tua penulis, Bapak Liortap Sihombing dan Ibu Morina Br Sijabat yang telah membesarkan dan mendidik saya dan memberikan saya dukungan, doa dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga. Adik penulis, Ela Veronika yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi dapat terselesaikan.
8. Mahasiswa fakultas bisnis universitas mikroskil selaku responden, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan penulis mengucapkan terimakasih atas kerja samanya.
9. Sahabat terkasih saya Rani Jeniartha Sigalinging, Ruth Yolanda Sinurat, Romanthi Andini sipahutar, Werly Erika Sitompul, Desima Endang Lumbantoruan, Fransiska Siboro, Yuma Daisa, Lucas dan Echan yang telah memberikan banyak doa motivasi, semangat, dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Pihak- pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis 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.



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.	8
1.6 Originalitas.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESI.....	10
2.1 Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Segmentasi Pasar.....	11
2.1.3 Harga.....	13
2.1.4 Citra Merek	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan	21
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	24
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Objek Penelitian.....	35
3.3 Populasi Dan Sampel	35
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	36

3.4.1	Kuesioner	36
3.4.2	Wawancara	37
3.4.3	Studi Literatur	38
3.5	Defenisi Operasional Variabel	38
3.6.	Metode Analisis Data	41
3.6.1	Statistik Deskriptif	41
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	41
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	42
3.6.4	Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan Shopee	47
4.1.3	Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner	49
4.1.4	Gambaran Umum Responden	49
4.1.5	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.1.6	Hasil Uji Validitas Data	56
4.1.7	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.8	Hasil Regresi Linear Berganda	65
4.1.9	Hasil Uji Hipotesis	66
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.2.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	70
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	71
4.2.4	Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Data iprice	2
Gambar 1 2 Ulasan Konsumen Shopee.....	5
Gambar 2 1 Kerangka Konseptuan.....	32
Gambar 4. 1 Logo Shopee.....	48
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk.....	50
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	51
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	62
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Data Dengan Probability Plot.....	62



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sampel Beberapa Harga Produk Shopee	3
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	37
Tabel 4.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner	49
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif Harga	52
Tabel 4. 4 Tabel Statistik Deskriptif Citra Merek.....	52.
Tabel 4. 5 Hasil Deskriptif Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4. 6 Tabel Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Harga.....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Citra Merek	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4. 10 Uji Validitas Keputusan Pembelian	58
Tabel 4. 11 Uji Reabilitas Harga.....	59
Tabel 4. 12 Uji Reabilitas Citra Merek	59
Tabel 4. 13 Uji Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas Keputusan Pembelian	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolonieritas	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolomogorov.....	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Glejser.....	64
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Linear Berganda	65
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	67
Tabel 4. 20 Hasil Uji Secara Simultas (Uji F)	68
Tabel 4. 21 Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.KUESIONER PENELITIAN	80
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	86
LAMPIRAN 3 LAMPIRAN HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	97
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS	98
LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	100
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS LINEAR BERGANDA	103
LAMPIRAN 7 HASIL UJI HIPOTESIS	103
LAMPIRAN 8 KOEFISIEN DETERMINASI	104
LAMPIRAN 9 TABEL DISTRIBUSI PENELITIAN.....	104



UNIVERSITAS
MIKROSKIL