

**ANALISA PENGARUH HARGA, *E-SERVEQUAL*, DAN
DESAIN WEBSITE PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN
SHOPEE DI JAKARTA**

(Studi Kasus Komunitas Fanbase BlackPink Indonesia di Jakarta)

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Iin Inayah Alief

2171001023

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Iin Inayah Alief

NIM : 2171001023

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 Juli 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Iin Inayah Alief

NIM : 2171001023

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : Analisa Pengaruh Harga, *E-Servequal*, Dan Desain Website Pada Keputusan Pembelian Shopee Di Jakarta
(*Studi Kasus Komunitas Fanbase BlackPink Indonesia di Jakarta*)

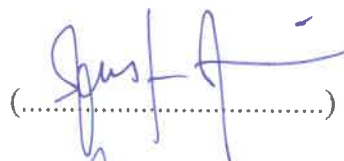
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing :
Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D.



Penguji 1 :
Dr. Prima Mulyasari Agustin, S.Sos., M.Si.



Penguji 2 :
Kusumo Bintoro, Ir., M.B.A., Dr.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Agustus 2019

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Management di Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini.
- 2) Ibu Dr. Prima Mulyasari Agustin., S.Sos., M.Si., selaku dosen pembahas seminar proposal yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini
- 3) Bapak Kusumo Bintoro, Ir., M.B.A., Dr. selaku dosen penguji sidang Tesis yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini.
- 4) Ayah, Mama, Abang, Yuk Putri, Bang Aji, Kak Ucha dan Ita yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
- 5) Para sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 26 Juli 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iin Inayah Alief
NIM : 2171001023
Program Studi : Magister Management
Fakultas : Management
Jenis Tugas Akhir : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISA PENGARUH HARGA, *E-SERVEQUAL*, DAN DESAIN WEBSITE PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN SHOPEE DI JAKARTA

(Studi Kasus Komunitas Fanbase BlackPink Indonesia di Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Juli 2019

Yang menyatakan



(Iin Inayah Alief)

ANALISA PENGARUH HARGA, *E-SERVEQUAL*, DAN DESAIN WEBSITE PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN SHOPEE DI JAKARTA

(Studi Kasus Komunitas Fanbase BlackPink Indonesia di Jakarta)

Iin Inayah Alief 2171001023

Abstrak

Dari beberapa *e-commerce* yang kini ada, Shopee merupakan peringkat pertama untuk *e-commerce* yang paling banyak di *download* pada aplikasi *appstore* dan *playstore* pada kuartal empat di tahun 2018 namun masih berada diperingkat ketiga dalam hal jumlah pengunjung yang mengunjungi websitenya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, *E-Servequal* dan desain website terhadap keputusan pembelian Shopee di Jakarta dengan studi kasus komunitas *Fanbase blackpink*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: secara parsial Harga dan Desain website memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Shopee. Namun, Kualitas Layanan memiliki efek negatif dan tidak signifikan pada keputusan pembelian Shopee. Sedangkan secara simultan Harga, *E-Servequal* dan Desain Website memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian Shopee.

Kata Kunci : Harga, *E-Servequal*, Desain Website

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRICE, E-SERVICE
QUALITY, AND WEBSITE DESIGN ON SHOPEE
PURCHASING DECISIONS IN JAKARTA**
(Case Study of the BlackPink Indonesia Fanpage Community in Jakarta)

Iin Inayah Alief 2171001023

Abstract

Of the several e-commerce sites that currently exist, Shopee is the first rank for e-commerce that has the most downloads in the appstore and playstore applications in the fourth quarter of 2018 but is still ranked in terms of the number of visitors visiting its website. This study discusses the evaluation of price, service quality and website design on Shopee's purchasing decisions in Jakarta with the Fanpage blackpink case studio community. The type of data used is primary data using a questionnaire method. The sampling technique uses non probability sampling with a sample of 100 respondents. The analysis technique used is multiple regression. The results of the research show that: partially the Price and Design of the website has a positive and significant influence on the results of the Shopee purchase. However, Service Quality has a negative and not significant effect on Shopee's purchasing decisions. Meanwhile, Price, Service Quality and Website Design stimulants have a positive influence on Shopee's purchasing decisions.

Keywords: Price, E-Service Quality, Website Design

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Ungkapan Terima Kasih	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	v
Abstrak.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xi
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Harga.....	6
2.1.2 Dimensi Harga	6
2.1.3 <i>E-Servequal</i>	7
2.1.4 Dimensi <i>E-Servequal</i>	7
2.1.5 Desain Website.....	8
2.1.6 Dimensi Desain Website.....	9
2.1.7 Keputusan Pembelian	10
2.1.8 Dimensi Keputusan Pembelian.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Berpikir	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Ruang Lingkup	17
3.3 Lokasi Penelitian	17
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	17
3.4.1 Populasi.....	17
3.4.2 Sampel	17
3.4.3 Teknik Sampling.....	18
3.5 Definisi Operasional Variabel	18
3.6 Uji Instrumen	19
3.6.1 Uji Validitas.....	19
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	19
3.7 Uji Korelasi Antar Dimensi.....	20
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.8.1 Uji Normalitas	21
3.8.2 Uji Heterokedastisitas.....	21
3.8.3 Uji Multikolineritas	22
3.9 Analisis Regresi Linerar Berganda.....	22
3.10 Uji Hipotesis	23
3.10.1 Uji Parsial (Uji t)	23
3.10.1 Uji Stimultan (Uji f).....	24
3.10.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	24

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	26
4.2 Uji Validitas Pre Test.....	27
4.3 Uji Reliabilitas Pre Test.....	28
4.4 Uji Analisis Deskriptif.....	29
4.4.1 Analisis Data Variabel Harga (X ₁).....	29
4.4.2 Analisis Data Variabel Kualitas Layanan (X ₂).....	30
4.4.3 Analisis Data Desain Website (X ₃)	33
4.5 Uji Korelasi Antar Dimensi.....	34

4.6 Uji Asumsi Klasik.....	35
4.6.1 Uji Normalitas	35
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	36
4.6.3 Uji Multikolineritas	36
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	37
4.7.1 Uji Parsial (Uji t)	38
4.7.2 Uji Stimultan (Uji f).....	38
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
4.8 Pembahasan	39
4.8.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Shopee.....	39
4.8.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Shopee.....	40
4.8.3 Pengaruh Desain Website Terhadap Keputusan Pembelian Shopee.....	41
4.8.4 Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Desain Website Terhadap Keputusan Pembelian Shopee.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	
Daftar Pustaka.....	45
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-survei.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	18
Tabel 3.2 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pre-Test.....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	28
Tabel 4.4 Korelasi Antar Dimensi.....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Berganda.....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji R^2	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta E-Commerce Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	15
Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas.....	35
Gambar 4.2 Histogram Normalitas.....	35
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Uji Validitas Pre Test 30 Responden.....	48
Uji Validitas Test 100 Responden.....	49
Uji Reliabilitas Pre Test 30 Responden.....	50
Uji Reliabilitas Test 100 Responden.....	51
Uji Analisis Deskriptif.....	53
Uji Analisa Regresi.....	58
Kuesioner Penelitian.....	60