

**Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Diskon, dan Desain *Website*
terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* di Jakarta
Selatan**

Tugas Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana



Dessi Pujiastutik

1151901011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN EKONOMI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

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 : Dessi Pujiastutik

NIM : 1151901011

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dessi Pujiastutik', with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 16 Maret 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh

Nama : Dessi Pujiastutik
NIM : 1151901011
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Diskon dan Desain Website terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* di Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M



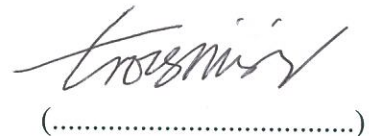
(.....)

Penguji : Dominica Arni Widiastuti, S.E., M.M



(.....)

Penguji : Tri Wismiarsi, M.SC., Ph.D.



(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Maret 2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Diskon dan Desain Website pada *E-Commerce* di Jakarta Selatan”. Penyusunan Tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penyelesaian Tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan kakak perempuan penulis atas doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan materi yang tiada terbatas kepada penulis.
2. Holila Hatta, Sp.d, M.M, selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan waktu, tenaga, bimbingan, masukan, dan dukungan yang berharga sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Dominica A. Widyastuti, S.E, M.M, selaku dosen pembahas proposal tugas akhir yang telah membantu dalam memperbaiki isi dan penulisan tugas akhir.
4. Tri Wismiarsi, M.SC., Ph.D. selaku dosen penguji tugas akhir yang telah membantu dalam memperbaiki isi dan penulisan tugas akhir.
5. Dosen dan seluruh staf pegawai Universitas Bakrie atas bantuan yang diberikan selama penulis menyusun tugas akhir ini.
6. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Kelas Karyawan 2015 terutama Anak Jenderal yang terdiri dari Iin Inayah Alief, Rani Maisa Noviana, Julia Grascia, Muhammad Imran Mitraningjekti, Dennis Dwi Prayoga, Mutia Susanna Resya Novialdi dan Ilham Teguh Prakoso yang selalu memberikan semangat, motivasi, nasihat dan dukungan yang tiada henti kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas dukungan dan semangatnya.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi setiap pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 16 Maret 2017

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Dessi Pujiastutik
NIM : 1151901011
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

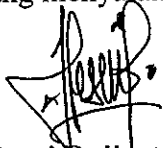
demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Diskon dan Desain *Website* terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* di Jakarta Selatan 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 : 16 Maret 2017

Yang menyatakan



(Dessi Pujiastutik)

**Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Diskon, dan Desain *Website* terhadap
Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* di Jakarta Selatan**
Dessi Pujiastutik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, harga diskon, dan desain *website* terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* di Jakarta Selatan. Data Sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi lain yang terkait. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan sasaran di Jakarta Selatan dengan jumlah 100 responden. Berbagai uji statistik digunakan seperti uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Penelitian juga menggunakan metode analisis regresi berganda dan ditemukan bahwa kualitas layanan, harga diskon dan desain *website* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce*.

Kata Kunci : Kualitas layanan, harga diskon, desain *website*, keputusan pembelian.

**The Impact of Service Quality, Discount Price, and Website Design on Purchase
Decision of E-Commerce on South Jakarta**

Dessi Pujiastutik

ABSTRACT

The Purpose of this research to analyze the impact of service quality, discount price, and Website design on purchase decision of E-Commerce on South Jakarta. Both primary and secondary data were gathered. Secondary data were collected from various sources such as journals, book and other related publications. Primary data were collected using questionnaire distributed to the target responden in South Jakarta. Using a purposive sampling technique, 100 responses were obtained. Various statistical test such as validity test and reliability test were employed. The data analysis technique used was multiple regression analysis. The result showed that service quality, discount price, and Website design had a positive and significant effect on purchase decision of E-commerce.

Keywords: service quality, discount price, Website design and purchase decision

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>E-Commerce</i>	7
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 Harga.....	12
2.3.1. Harga Diskon	12
2.4 <i>Desain Website</i>	13
2.6 Penelitian Terdahulu	17
2.7 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian, Variabel Penelitian, dan Definisi Operasional Variabel	21
3.1.1 Jenis Penelitian	21
3.1.2 Variabel Penelitian	21
3.1.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Metode Pengambilan Data	24

3.4 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4.1 Data primer	25
3.4.2 Data sekunder	25
3.5 Metode Analisis	25
3.5.1 Uji Validitas.....	25
3.5.2 Uji Realibilitas.....	26
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	26
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda	27
3.5.5 Uji Hipotesis	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Uji Validitas	30
4.2 Uji Reliabilitas	34
4.3 Karakteristik Responden.....	34
4.4 Analisis Deskriptif	36
4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	36
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Diskon Harga.....	38
4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Desain <i>Website</i>	39
4.4.4 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	41
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.5.1 Uji Normalitas	42
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	44
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	44
4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4.7 Pembahasan.....	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan.....	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas.....	43
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>World Internet Usage and Population Statistics</i>	1
Tabel 1.2 <i>Asia Internet Use, Population Data and Facebook Statistics</i>	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Pretest)	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Diskon (Pretest)	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Desain Website (Pretest)	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Pretest)	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan 100 Responden	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Diskon Harga 100 Responden	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Desain Website 100 Responden	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian 100 Responden	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Pretest pada 30 Responden	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas pada 100 Responden.....	34
Tabel 4.11 Karakteristik Responden	35
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga Diskon	38
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Desain <i>Website</i>	40
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov	43
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.19 Hasil Uji R ² (Uji Determinasi)	48