

**PENGARUH HARGA KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ONLINE
SHOP OLEH MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS
KATOLIK WIDYA MANDIRA**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh
Octaviana Da Silva Dos Reis
31115077


**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi dan telah diuji pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Kupang, Desember 2020

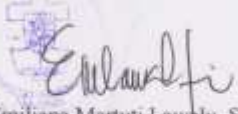
Pembimbing I


Dr. M. F. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0818067301
Tanggal : 23 Desember 2020

Pembimbing II


Emiliana M. Lawalu, SE, ME
NIDN : 0822038001
Tanggal : 23 Desember 2020

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan


Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
NIDN : 0822038001
Tanggal : 23 Desember 2020

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Panitia Ujian Skripsi Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Desember 2020
Tempat : Ruangan B111
Jam : 13.00 Siang
Atas Nama : Octaviana Da Silva Dos Reis
No. Registrasi : 31115077
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|----------------|------------------------------------|---------|
| 1. Ketua | : Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si | (.....) |
| 2. Sekretaris | : Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME | (.....) |
| 3. Penguji I | : Daniel Taolin, SE, M.Si | (.....) |
| 4. Penguji II | : Adrianus Ketmoen, SE, MM | (.....) |
| 5. Penguji III | : Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si | (.....) |

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Joo Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN: 0809055901

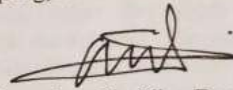
Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan

Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
NIDN : 0822038001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Kupang, 23 Desember 2020



Octaviana Da Silva Dos Reis
NIM: 31115077

ABSTRACT

This research was written by Octaviana Da Silva Dos Reis (31115077) Development Economics Study Program, under the guidance of I (One), Mrs. Dr. ME Perseveranda, SE M.Si and Advisor II (Two) Mrs. Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME with the research title "The Effect of Price, Product Quality and Service Quality on Purchasing Decisions at Online Shops by Students of the Faculty of Economics and Business, Widya Mandira Catholic University.

The purposes of this study are 3, namely: 1) To determine the effect of price on purchasing decisions at the *online shop* by students of the Faculty of Economics and Business. 2) To determine the effect of product quality on purchasing decisions in *online shops* by students of the Faculty of Economics and Business . 3) To determine the effect of service quality on purchasing decisions in *online shops* by students of the Faculty of Economics and Business.

This study uses quantitative data, the source of data used in this study is primary data with 50 respondents and taken using the *non-probability sampling technique* . The analysis technique used is descriptive statistics and inferential statistics. Then processed using SmartPLS 3.0 with the SEM (*Structural Equation Modeling*) *analysis method*.

The results of the descriptive analysis show that all variables are in the good enough category . The results of the analysis using SEMPLS show that the price variable has a positive and significant effect on purchasing decisions at the *online shop* by students of the Faculty of Economics and Business, Widya Mandira Catholic University. Product quality has no effect on purchasing decisions at *online shops* by students of the Faculty of Economics and Business, Widya Mandira Catholic University. Service Quality has a positive and significant impact on *online purchasing decisions Shop* by Widya Mandira Catholic University Faculty of Economics and Business Students.

Based on the results of the research , it is suggested to the *Online Shop* Sellers to pay attention to product quality by selling good quality products at affordable prices, suitability of prices with quality and benefits, as well as improving service quality and creating trust so that consumers are satisfied with the products offered.

Keywords : Price , Product Quality, Service Quality and Purchase Decision.

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Octaviana Da Silva Dos Reis (31115077) Program Studi Ekonomi Pembangunan, dibawah bimbingan I (Satu), Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE M.Si dan Pembimbing II (Dua) Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME dengan Judul penelitian” Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira.

Tujuan dari penelitian ini ada 3 yaitu: 1) Untuk mengetahui Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Online Shop* Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. 2) Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Online Shop* Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. 3) Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Online Shop* Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis.

Penelitian ini menggunakan Data Kuantitatif, Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer dengan responden sebanyak 50 orang dan diambil dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial. Kemudian diolah dengan menggunakan SmartPLS 3.0 dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel berada pada kategori cukup baik. Hasil analisis menggunakan SEMPLS menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Pada *Online Shop* Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira. Kualitas Produk tidak berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Online Shop* Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Pada *Online Shop* Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira.

Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan kepada Penjual *Online Shop* agar memperhatikan kualitas produk dengan menjual produk yang berkualitas baik dengan harga terjangkau, kesesuaian harga dengan kualitas dan manfaat, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepercayaan agar konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, karena atas Berkat, Rahmat dan Karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Online Shop* Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira”**. Adapun tujuan dari penulisan Proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Widya Mandira Program Studi Ekonomi Pembangunan.

Penyusunan Skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan bisnis Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Bapak Daniel Taolin selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas katolik Widya Mandira.
3. Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan pembimbing dua yang meluangkan waktu untuk mengoreksi dan memmbantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.si selaku dosen pembimbing satu yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Pegawai di Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis
6. Kedua Orang Tuaku tercinta Ayah Julião Dos Reis Mendonça, Bunda Lucinda Da Silva. Kakak dan adik-adik dan semua keluarga besar tercinta yang selalu meberikan motivasi dan dukungan serta doa.
7. Bapa Fernando De Deus Mendonça dan Mama Frederica Dos Reis Mendonça yang membiayai dan memberi motivasi kepada penulis.
8. Teman-teman satu angkatan JEEP B Sahabat Patris, Pedro, Meni, Meli dan teman-teman kos yang telah rela meluangkan waktu untuk melihat dan membantu penulis dalam menyusun Skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Dengan ini Penulis menyadari bahwa dalam karya ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan Skripsi ini. Terima kasih.

Kupang, Desember 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
MOTTO	xviii
LEMBAR PERSEMBAHAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	9

2.1.1.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan	10
2.1.1.3	Indikator Keputusan Pembelian	12
2.1.2	Harga.....	13
2.1.2.1	Pengertian Harga.....	13
2.1.2.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	16
2.1.2.3	Peranan Harga.....	17
2.1.2.4	Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.1.2.5	Metode Penetapan Harga	20
2.1.2.6	Indikator Harga	21
2.1.3	Kualitas Produk.....	23
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Produk	23
2.1.3.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	23
2.1.3.3	Peranan Kualitas Produk.....	24
2.1.3.4	Indikator Kualitas Produk.....	26
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.4.1	Pengertian Kualiiitas Pelayanan	27
2.1.4.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	28
2.1.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.1.5	Kelemahan dan Kelebihan Dalam Berbelanja	

Secara <i>Online</i>	31
2.1.5.1 Kelemahan Dalam Berbelanja Secara <i>Online</i>	31
2.1.5.2 Kelebihan Dalam Berbelanja Secara <i>Online</i>	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.4 Hipotesis	37
BAB III	
METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	38
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3 Jenis Dan Sumber Data	42
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.1.1 Data Kualitatif.....	42
3.3.1.2 Data Kuantitatif.....	42
3.3.2 Sumber Data.....	42
3.3.2.1 Data Primer	42
3.3.2.2 Data Sekunder	43
3.4 Populasi Dan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data	44
3.6 Uji Instrumen	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	46

3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1 Analisis Statistis Deskriptif.....	46
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial	47
3.7.2.1 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	47
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBYEK WISATA
4.1 Gambaran Umum Kampus	51
4.2 Sejarah Terbentuknya Universitas Katolik	
Widya Mandira	51
4.3 Visi Dan Misi	53
4.4 Struktur Organisasi Pimpinan Universitas	55
4.5 Tugas Pokok Dan Fungsi	56
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN
5.1 Hasil Penelitian.....	57
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	58
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Jurusan	58
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester.....	59
5.2 Analisis Statistik Deskriptif	60
5.2.1 Variabel Harga	60
5.2.1 Variabel Kualitas Produk	61
5.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
5.2.1 Variabel Keputusan Pembelian.....	64
5.3 Analisis <i>Structural Equation Model Partial Least</i>	

	<i>Square (SEM-PLS)</i>	66
	5.3.1 Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i> .	66
	5.3.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	72
	5.3.3 Uji Hipotesis	74
	5.4 Pembahasan.....	76
	5.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
	5.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
	5.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	79
BAB VI	PENUTUP	
	6.1 Kesimpulan	82
	6.2 Saran.....	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 32
Tabel 3.1	Variabel, Indikator, Item Pernyataan Dan Skala Yang Digunakan..... 40
Tabel 3.2	Penilaian <i>Skala Likert</i> 44
Tabel 3.3	Rentang Nilai Uji Deskriptif 47
Tabel 5.1	Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57
Tabel 5.2	Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Usia 58
Tabel 5.3	Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Jurusan 58
Tabel 5.4	Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Semester..... 59
Tabel 5.5	Deskripsi Variabel Harga 60
Tabel 5.6	Deskripsi Variabel Kualitas Produk..... 62
Tabel 5.7	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan..... 63
Tabel 5.8	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian..... 64
Tabel 5.9	Validitas Covergen (<i>Convergent Validity</i>)..... 67
Tabel 5.10	Nilai <i>Average Variance Extract</i> 69
Tabel 5.11	<i>Cross Loading Factor</i> 70
Tabel 5.12	Nilai <i>Combosite Reliability</i> 71
Tabel 5.13	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> 72

Tabel 5.14	Nilai <i>R-Square</i>	72
Tabel 5.15	Hubungan Variabel <i>Original Sample T-Statistik</i> dan <i>P Values</i>	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikiran Teoritis	37
Gambar 3.1 Diagram Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis	55
Gambar 5.1 Model Struktural.....	73
Gambar 5.2 Hasil Uji <i>Bootstapping</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden	87
Lampiran 2 Lembaran Persetujuan Menjadi Responden	88
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 4 Lampiran Hasil Input Data Responden	92
Lampiran 5 Hasil Dokumentasi	99
Lampiran 7 Biodata Penulis	100
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian di Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira	101
Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Penelitian di Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira	102

MOTO



*“Sesuatu Yang Mudah Akan Terasa Sulit
Ketika Kita Mengerjakannya Dengan
Enggan”*

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Tuhan Yesus. Kupersembahkan salah satu karya terbaik dalam hidupku kepada kedua orang tuaku Bapak, Mama, Om dan Tante yang selalu menyayangiku, menyemangatiku, mendidik dan mendoakanku tanpa henti. Kakak-kakakku dan adikku tersayang yang selalu memberikan dukungan di setiap harinya.

Seseorang yang terkasih yang selalu membantu, menemani dan menyemangati di setiap usaha yang aku lakukan, serta sahabat yang selalu ada di setiap suka dan duka. Dosen pembimbingku Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si dan Ibu Martuti Lawalu, SE, ME sekaligus Dosen Pembimbing Akademikku serta dosen-dosen yang lainnya, Terima kasih banyak telah membimbingku selama ini dan maafkan aku telah merepotkan.

Almamaterku tercinta “Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

