

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG  
BELANJA ONLINE SHOPEE**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Oleh:**

**TRIANDI WIBAWA**

**B 100 160 103**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG BELANJA ONLINE  
SHOPEE**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**TRIANDI WIBAWA**  
**B 100 160 103**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 08 Februari 2020

Pembimbing Utama



(Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **TRIANDI WIBAWA**

NIM : **B100160103**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ULANG BELANJA ONLINE SHOPEE**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 08 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

**TRIANDI WIBAWA**

## **MOTTO**

*“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu” – Norman Vincent Peale*

*“Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan. Kamu harus menciptakannya. -*

**Chris Grosser**

*“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang”. - QS. Al Imraan : 200*

*“Jangan menunggu. Takkan pernah ada waktu yang tepat.” – Napoleon Hill*

*“Jangan merasa gagal dalam berilmu kejarlah sampai dapat, jadilah pribadi yang tangguh dan berakal karena dengan itu hidup menjadi lebih berarti”. -*

**Penulis**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, penulis mempersembahkan karya kecil ini untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segalanya yang tak pernah ternilai harganya.
2. Kedua orang tuaku Bapak Drs. Sunardi M.pd. dan Ibu Dra. Mincuk Sri Suryani tercinta yang telah memberikan kasih sayang, memberi nasihat dan masukan serta selalu mendoakan yang terbaik untukku.
3. Kakakku, Anita Dewi Kurniasari S.Pd. yang selalu memberikan support dan doa.
4. Semangatku, Gita Martiana yang selalu mendukung dan senantiasa memberikan semangat dengan rasa cinta dan kasih serta doa tanpa henti.
5. Keluarga besarku, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.
6. Sahabat-sahabatku tercinta, Rafi, Aldila, Dendy, Rif at, Ronal, Ma`sum, Wiku, Dody, Bregas, Danang, Alif, Ibnu teman seperjuangan yang selalu menghibur dan memberikan dukungan penuh untukku.
7. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhaammadiyah Surakarta.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang melakukan keputusan pembelian ulang belanja online melalui shopee. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive random sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis pada penelitian menunjukkan bahwa promosi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Disarankan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel independen lain yang mempengaruhi tingkat keputusan pembelian ulang.

**Kata Kunci :** Promosi, Harga, Kualitas pelayanan, Keputusan pembelian ulang

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of promotion, price, and service quality on repurchase decisions. The population in this study were all students of the University of Muhammadiyah Surakarta who made a decision to buy back online shopping through shopee. The sampling technique was purposive random sampling with a sample of 100 respondents. Data collection techniques in this study used primary data using questionnaires. Data analysis uses multiple linear regression. The results of the analysis showed that promotion, price, and service quality had a positive effect on repurchase decisions. It is recommended in further research to add other independent variables that influence the level of repurchase decisions

**Keywords :** Promotion, Price, Quality of service, Repurchase decision

## KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang tiada henti selalu memberikan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG BELANJA ONLINE SHOPEE**” sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa bantuan, bimbingan, semangat serta dorongan dari berbagai pihak merupakan motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E. M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Muhammadiyah Surakarta.



4. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan selama proses penulisan skripsi hingga penyelesaian ujian skripsi.
5. Ibu Dra. Chuzaimah, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu merespon dan membantu saya selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah memberi motivasi, bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, 8 Februari 2020

Penulis

Triandi Wibawa

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PESEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori .....	8
1. Keputusan Pembelian Ulang .....	8
2. Promosi .....	10
3. Harga .....	13
4. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Hipotesis Penelitian .....	22
1. Promosi dengan Keputusan Pembelian Ulang .....	22
2. Harga dengan Keputusan Pembelian Ulang .....	23

3. Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Ulang ...	24
D. Kerangka Pemikiran .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
1. Variabel Dependen .....	26
2. Variabel Independen.....	27
C. Data dan Sumber Data.....	29
D. Metode Pengumpulan Data .....	29
E. Desain Pengambilan Sampel .....	30
F. Metode Analisis Data .....	31
1. Uji Instrumen Data .....	31
2. Uji Asumsi Klasik .....	33
3. Pengujian Hipotesis .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Karakteristik Responden.....	38
B. Uji Instrumen Data .....	42
C. Uji Asumsi Klasik .....	47
1. Uji Normalitas .....	47
2. Uji Multikolinearitas .....	48
3. Uji Heteroskedastisitas .....	49
D. Pengujian Hipotesis .....	50
E. Pembahasan .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Keterbatasan Penelitian .....	58
C. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Yang Sedang Ditempuh .....	39
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia.....	40
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Pendapatan atau Uang Bulanan .....	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang .....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2: Karakteristik Responden .....	69
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas .....	70
Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76