

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI APLIKASI  
TOKOPEDIA MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UAD**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan untuk  
memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana

Strata Satu (S1) Ekonomi



**Disusun Oleh :**

**TEGUH SETIAWAN**

**1800011131**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

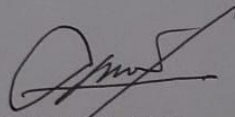
**2023**

LEMBAR PERSETUJUAN  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN



Telah disetujui Oleh

Dosen Pembimbing



Dr. Sukardi, M.M.

NIP. 196007231987031001

Tanggal 5 Maret 2023


**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP**  
**KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

Diajukan Oleh  
Teguh Setiawan  
NIM: 1800011111

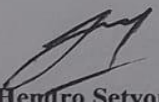
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan.

Yang terdiri dari

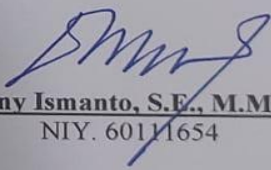
**Ketua**

  
**Dr. Sukardi, M.M.**  
NIP. 196007231987031001

**Penguji I**


  
**Drs. Hendro Setyono, S.E., M.M.**  
NIDN. 050116401

**Penguji II**

  
**Deny Ismanto, S.E., M.M.**  
NIY. 60111654

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan

  
**Dr. Dini Yuniarti, SE., M. Si., CIQR**  
NIP. 60960144

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau terdapat yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

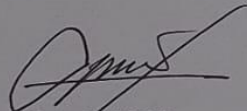
Yogyakarta, 5 Maret 2023

Yang menyatakan



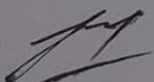
Teguh Setiawan  
NIM. 1800011131

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



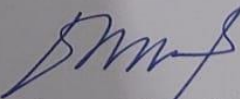
Dr. Sukardi, M.M.  
NIP. 196007231987031001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.M.  
NIDN. 050116401

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Deny Ismanto, S.E., M.M.  
NIY. 60111654

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

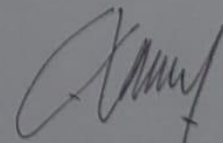
Nama : Teguh Setiawan  
NIM : 1800011131  
E-mail : teguh1800011131@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 5 Maret 2022  
Yang menyatakan



Teguh Setiawan  
NIM. 1800011131

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

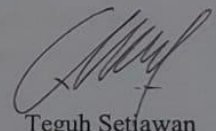
Nama : Teguh Setiawan  
NIM : 1800011131  
E-mail : teguh1800011131@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (**mengizinkan / tidak mengizinkan**) \* karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 3 Maret 2023

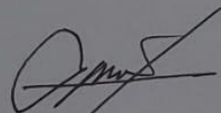


Teguh Setiawan

NIM. 1800011131

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. Sukardi, M.M.

NIDN. 0023076001

## **MOTTO**

“Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-rad ayat 11)

“Jika terdapat banyak kebutuhan yang harus dipenuhi, maka mulailah dari yang terpenting dan mendesak.”

(Imam syafi'i)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini yang berjudul “*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN*” dengan baik dan lancar. Tugas akhir skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Saya menyadari sepenuhnya tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan fasilitas dalam penyusunan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini.
3. Ibu Tina Sulistiyani.S.E., M.Si., CIQnR. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan penelitian ini.



4. Bapak Dr. Sukardi, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, serta pikiranya selama proses penyusunan penelitian ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
6. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan angkatan 2018.
7. Pihak-pihak lain yang telah berkontribusi bagi kesuksesan penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu tetapi tidak mengurangi hormat saya kepada mereka.

Semoga apa yang kalian berikan menjadi amal jariyah dan bermanfaat baik bagi penulis sendiri ataupun bagi semua orang. Terakhir, saya sebagai peneliti tentunya menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga saya masih membutuhkan saran dan kritik dari banyak pihak. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan terutama bagi keilmuan manajemen. Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta,

Teguh Setiawan

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap keputusan pembelian di aplikasi Tokopedia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang digunakan diperoleh dari kuesioner yang dikumpulkan dari 150 orang responden yang merupakan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UAD yang menggunakan aplikasi Tokopedia. Karakteristik dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, program study, angkatan, dan kapan terakhir pembelian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisa dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Alat analisis data menggunakan *Software SPSS Statistic 26*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang di aplikasi Tokopedia dan kepuasan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang di aplikasi Tokopedia.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan, Keputusan Pembelian.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	v
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
INTISARI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	7
A. Landasan Teori .....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Pengembangan Hipotesis.....	16
D. Kerangka Pikir .....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22
B. Jenis dan Sumber data .....	24
C. Metode Pengumpulan Data.....	24
D. Definisi Operasional .....	25
E. Instrumen penelitian .....	27
F. Uji Instrumen .....	27

G. Teknik Analisis Data .....	28
H. Uji Hipotesis .....	29
BAB IV ANALISIS DATA .....	31
A. Analisis Deskriptif .....	31
B. Uji Instrumen Penelitian .....	35
C. Analisis Data .....	44
D. Pembahasan .....	47
BAB V PENUTUP .....	50
A. Kesimpulan .....	50
B. Keterbatasan Penelitian .....	50
C. Saran Penelitian .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1 Menjawab Responden .....	25
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian .....	27
Tabel 4. 1 Berdasarkan Gender .....	31
Tabel 4. 2 Berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4. 3 Berdasarkan Program Study.....	33
Tabel 4. 4 Berdasarkan Angkatan .....	34
Tabel 4. 5 Berdasarkan Melakukan Pembelian.....	35
Tabel 4. 6 KMO and Bartlett's Test.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4. 8 KMO and Bartlett's Test .....	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4. 10 KMO and Bartlett's Test .....	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Harga (Tahap Awal).....	38
Tabel 4. 12 KMO and Bartlett's Test .....	39
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kepuasan (Tahap Awal) .....	39
Tabel 4. 14 KMO and Bartlett's Test .....	40
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Keputusan Pelayanan .....	40
Tabel 4. 16 KMO and Bartlett's Test .....	41
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	41
Tabel 4. 18 Hasil Keseluruhan Uji Validitas .....	42
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4. 21 Hasil Uji T (Uji Parsial) .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka Pikir .....	21
----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	55
Lampiran 2 Data Responden.....	62
Lampiran 3 jawaban responden .....	74
Lampiran 4 Uji Validitas dan Realibilitas.....	80
Lampiran 5 Hasil uji Linier berganda dan uji t.....	86