

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-
COMMERCE SHOPEE, TOKOPEDIA DAN LAZADA
(Studi Kasus : Mahasiswa Akuntansi Daerah Istimewa Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:
Andri Prasetyo
NIM: 2000012119

**PRODI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
2024**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Tugas Akhir

Lampiran : 1 bendel

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Jln. Kapas 9 Semaki Yogyakarta

Setelah melaksanakan pembimbingan tugas akhir, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa tugas akhir saudara:

Nama : Andri Prasetyo

NIM : 2000012119

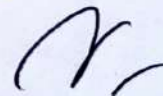
Program Studi : Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-Commerce* Shopee, Tokopedia, dan Lazada (Studi Kasus: Mahasiswa/i Akuntansi DIY)

Dinyatakan telah selesai dan dapat dilakukan ujian dalam sidang pendadaran.

Yogyakarta, 5 Agustus 2024

Pembimbing



Indah Kurniawati, S.E.,M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-
COMMERCE SHOPEE, TOKOPEDIA DAN LAZADA
(Studi Kasus : Mahasiswa Akuntansi Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Diajukan Oleh

Andri Prasetyo
NIM: 2000012119

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji Program
Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal 5 Agustus 2024
yang terdiri dari:

Ketua

Indah Kurniawati, S.E., M.Si.
NIPM 19750320 200002 011 1453746

Penguji 1

Penguji 2

Amir Hidayatulloh, S.E., M.Sc.
NIPM 19900420 201508 111 1204717

Sartini Wardiwiyo, S.E., M.S.Acc., Ph.D., Ak., CA.
NIPM 19780401 200120 011 0909533

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR
NIPM 19700620 199601 011 0784345

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee, Tokopedia, dan Lazada (Studi Kasus: Mahasiswa/i Akuntansi DIY)”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Yogyakarta, 5 Agustus 2024

menyatakan



Andri Prasetyo

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

Indah Kurniawati, S.E., M.Si.

NIPM 19750320 200002 011 1453746

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

Amir Hidayatulloh, S.E., M.Sc.

NIPM 19900420 201508 111 1204717

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

Sartini Wardiwiyono, S.E., M.S.Acc., Ph.D., Ak., CA.

NIPM 19780401 200120 011 0909533

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andri Prasetyo
NIM : 2000012119
Email : andri2000012119@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee, Tokopedia, dan Lazada (Studi Kasus: Mahasiswa/i Akuntansi DIY)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan 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 dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran 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 Agustus 2024

Yang Menyatakan



Andri Prasetyo

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andri Prasetyo

NIM : 2000012119

Email : andri2000012119@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee, Tokopedia, dan Lazada (Studi Kasus: Mahasiswa/i Akuntansi DIY)

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tesis elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

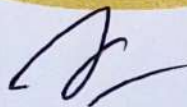
Yogyakarta, 5 Agustus 2024

Yang Menyatakan



Andri Prasetyo

Mengetahui,
Pembimbing



Indah Kurniawati, S.E., M.Si.
NIPM 19750320 200002 011 1453746

MOTTO

“ Janganlah kamu bersedih, sesungguhnya Allah Bersama Kita”

(QS. AT-Taubah :40)

“Belajarlah mengalah sampai tidak seorangpun bisa mengalahkanmu Dan belajarlah merendah sampai tak seorangpun yang bisa merendahkanmu”

(Peci Merah)

“Berjuang lah, Tidak ada proses yang mudah untuk hasil yang indah”

(Pratela Bagasworo)

“Lakukan dengan ikhlas, karena dengan kita ikhlas pasti semua akan dimudahkan jalannya”

(Sri Herdayani)

KATA PENGANTAR

Assalamualikum wr.wb

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil alamin, puji syukur penulis panjatkan khadirat Allah SWT, Karena telah memberikan rahmat serta karunianya kepada penulis, sehingga masih dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-commerce* Shopee, Tokopedia dan Lazada (Studi Kasus Mahasiswa/i Akuntansi DIY). Adapun maksud dan tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis rasakan, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan didalamnya terdapat sebuah kekurangan, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran demi kebaikan dan kesempurnaan dalam penulisan dalam penulisan berikutnya, da tak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi setinggi – tingginya kepada berbagai pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah berperan dan membantu dalam penyusunan skripsi :

1. Kedua orangtua yang telah merawat dan mendidik sejak kecil hingga saat ini, bapak (Pratela Bagasworo) dan Ibu (Sri Herdayani). Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan untuk mengemban amanah untuk melanjutkan pendidikan di kota istimewa ini. Terima kasih juga untuk seluruh pengorbanan, cinta motivasi, semangat, nasihat dan do’a yang tiada hentinya diberikan untuk anak pertama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan tanpa lelah juga mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup penulis, kalian sangatlah berarti bagi hidup penulis. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan serta kesehatan.

2. Bapak Muchlas , M.T, selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan
3. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan
4. Ibu Sartini, S.E., M.S.Acc., Ph.D., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Ahmad Dahlan serta Dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing serta memberikan arahan dalam proses perkuliahan.
5. Dosen Pembimbing, Ibu Indah Kurniawati, S.E., M.Si yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu saya selama proses perkuliahan.
7. Adik tercinta (M. Faiz Pratama) yang selalu memberikan motifasi dan hiburan dikala penulis ini sedang merasa tidak baik-baik saja
8. Seluruh teman-teman kelas B 2020 yang menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan pendidikan S1. Sulit dan senang mungkin sudah dilewati bersama dengan kebersamaan.
9. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Program Studi Akuntansi UAD sebagai keluarga ke-dua saya diperantauan yang sudah melewati proses pembelajaran arti sebuah keluarga tidak harus satu darah namun sebuah keluarga bisa didefinisikan sebagai orang yang peduli dan tidak rela melihat kita menderita sendiri.
10. Sahabat penulis Muhammad Nadif Waliyudin, Abdan Aulihabbi Julfia, Leo Fernando, Refki Nova Saputra, Zhaqiela Ainayah, Ratri Zhoratun Aini, Aminah, Rinawati febriana dan Mei Nurdayani yang selalu memberikan bantuan, dukungan dan senantiasa kebersamai penulis dalam menyelesaikan studi.
11. Tarisa Fazai yang selalu mensupport dan memberi semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini, terimakasih juga sudah menjadi sosok rumah yang selalu ada dan menjadi perjalanan hidup bagi peneliti

12. Terakhir, untuk diri saya sendiri, terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah melewati berbagai lika-liku kehidupan untuk bisa menyelesaikan perkuliahan ini. Terima kasih terhadap hati yang tetap tegar dan selalu ikhlas untuk menjalani semuanya. Saya bangga pada diri saya sendiri, semoga kedepannya hati dan raga ini bisa diberikan kekuatan untuk menjalankan kehidupan selanjutnya.

Akhir kata, penulis menyadari tanpa ridho dan pertolongan Allah SWT, serta bantuan, dukungan dan motivasi dari segala pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan ini, penulis ucapkan terimakasih banyak dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian semua. *Aamiin yarobbal'amin*
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 05 Agustus 2024

Penulis

Andri Prasetyo

DAFTAR ISI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1.1 Kajian Teori	9
2.1.2 Kajian Empiris	13
2.2 Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	16
2.2.1 Rerangka Konseptual	16
2.2.2 Pengembangan Hipotesis	17
BAB III.....	21
METODA PENELITIAN	21
3.1. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.2. Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	21

3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
3.3.1. Definisi Operasional	22
3.3.2 Variabel Dependen.....	23
3.3.3. Variabel Independen	23
3.4. Pengukuran Variabel Penelitian.....	25
3.5. Teknik Analisis Data.....	26
3.6 Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	26
3.6.1 Uji Validitas	26
3.6.2 Uji Reliabilitas	26
3.7 Uji Hipotesis dan Analisis Data	27
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.7.2 Alat Analisis Data	28
BAB IV.....	31
HASIL PENELITIAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	31
4.2 Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	34
4.2.1 Uji Validitas	34
4.2.1 Uji Reliabilitas	36
4.3 Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	36
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	36
4.3.2 Analisis Data.....	38
4.4 Pembahasan	45
BAB V.....	50
PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	50
5.3 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner.....	31
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Domisili	33
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Waktu Menggunakan <i>E-commerce</i>	33
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan <i>E-commerce</i> Yang Digunakan.....	33
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Melakukan Pembelian	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.13 Uji Statistik Deskriptif	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	41
Tabel 4.15 Model Summary ^b	42
Tabel 4.16 ANNOVA ^a	43
Tabel 4.17 Uji t	43
Tabel 4.18 Ringkasan Seluruh Hasil Pengujian Hipotesis.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengguna <i>E-commerce</i> 2023	2
Gambar 2.2 1 Model Rerangka Pemikiran.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN.....	62
Lampiran 3 UJI VALIDITAS KEPERCAYAAN.....	63
Lampiran 4 Uji Validitas Harga.....	64
Lampiran 5 Uji Validitas Promosi	65
Lampiran 6 Uji Validitas Keputusan Pembelian	66
Lampiran 7 Uji Reabilitas	67
Lampiran 8 Uji Normalitas	67
Lampiran 9 Uji Heterosdeastisitas	68
Lampiran 10 Uji Multikolinearitas	68
Lampiran 11 Uji Statistik Deskriptif	69
Lampiran 12 Uji R	69
Lampiran 13 Uji F.....	69
Lampiran 14 Uji T	70

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-commerce* Shopee, Tokopedia dan Lazada. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang diperoleh dari kuesioner dengan metode purposive sampling. Subjek dari penelitian ini adalah Mahasiswa/i Akuntansi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 103 responden dengan kriteria tertentu dan terdapat 15 Universitas yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20.0.

Dalam penelitian kali ini menggunakan alat uji yaitu uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reabilitas, uji hipotesis yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif, Adjusted R Square, Uji F dan Uji t. Hasil dari penelitian ini Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga dan Promosi berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga, Promosi dan Keputusan Pembelian