

**PENGARUH *PRICE, E- SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PRODUK SCARLETT DI KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta



Disusun Oleh:

IKA NANDRA TIARA

NIM: 2000011183

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *PRICE, E-SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PRODUK SCARLETT DI KOTA
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

IKA NANDRA TIARA
NIM: 2000011183

Telah disetujui oleh

Pembimbing



Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M.
NIPM: 199005262021090111397176

Tanggal, 03 Juni 2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PRICE, E-SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PRODUK SCARLETT DI KOTA
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

IKA NANDRA TIARA
NIM: 2000011183

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Tanggal: 08 November 2024
Yang Terdiri dari

Ketua


Dr. Sukardi, M.M.

NIP: 196007231987031001

Penguji I

Penguji II



Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc.

NIPM: 198502252016061111236179




Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M.

NIPM: 199005262021090111397176

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan




Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR

NIY: 60960144

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH PRICE, E-SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PRODUK SCARLETT DI KOTA YOGYAKARTA** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak dapat 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 seni sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi ini, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 08 November 2024

Yang menyatakan



Ika Nandra Tiara
NIM: 2000011183

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

Dr. Sukardi, M.M.

NIP: 196007231987031001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc.

NIPM: 198502252016061111236179

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M.

NIPM: 199005262021090111397176

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Nandra Tiara

Nim : 2000011183

Email : ika2000011183@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Tugas Akhir : **“Pengaruh *Price, E-Service Quality, Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Scarlett di Kota Yogyakarta”**.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan 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 dan 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 di setujui oleh pembimbing.
4. Dan karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkannya nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

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

Yogyakarta, 08 November 2024
Yang Menyatakan



Ika Nandra Tiara
Nim: 2000011183

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Nandra Tiara

Nim : 2000011183

Email : ika2000011183@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

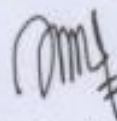
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Price, E-Service Quality, Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Scarlett di Kota Yogyakarta

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

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

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 08 November 2024



Ika Nandra Tiara
Nim: 2000011183

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M.
NIPM: 199005262021090111397176

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

Jangan kalah pada rasa takutmu

Hanya ada satu hal yang membuat mimpi tak mungkin diraih:

Perasaan takut gagal

Paulo Coelho, “The Alkemis”

KATA PENGANTAR

Penyusunan skripsi ini guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulis memahami bahwa penyelesaian skripsi ini melibatkan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis sampaikan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dan izin kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan, arahan, kritik dan kesabaran selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi berlangsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap dosen pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh staf TU dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan atas pelayanan yang telah diberikan.
7. Kedua orang tua saya Bapak Agus dan Ibu Rosita serta saudara saya Rayhan dan Revan yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta doa sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman dan partner saya Farhan Fadhilah, Adisti Aulia, Addina Camellia, Ardhana Putri, Aviliani Fajri, Reza Rahma, Putri Rahmah, Putri Aulia, Diana Putri, Aisyah Afni yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa dan semangat.

9. Diri sendiri yang sudah berproses dan berjuang untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi. Terimakasih atas kesabarannya, waktu yang tepat telah tiba. Sekali lagi aku bangga dengan diriku sendiri.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xivv
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
A. Kajian Teori	6
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Pengembangan Hipotesis	19
D. Model Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Paradigma Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel	23
C. Jenis Data	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Skala Pengukuran.....	25

F. Dfinisi Operasional Variabel	26
G. Uji Instrumen	27
H. Teknik Analisis Data.....	29
I. Koefisien Determinasi (R^2).....	32
BAB IV ANALISIS DATA	33
A. Gambaran Umum Penelitian	33
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	36
D. Estimasi Model Pengukuran (Outer Model)	38
E. Model Struktural (Inner Model).....	41
F. Hasil Pengujian Hipotesis	43
G. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan	48
B. Keterbatasan Penelitian.....	48
C. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Indikator	26
Tabel 4.1	Jumlah Data Responden.....	33
Tabel 4.2	Jumlah Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3	Jumlah Data Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Melakukan Keputusan Pembelian.....	35
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Domisili.....	35
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	36
Tabel 4.7	Jawaban Responden dari Variabel <i>Price</i>	36
Tabel 4.8	Jawaban Responden dari Variabel <i>E-Service Quality</i>	37
Tabel 4.9	Jawaban Responden dari Variabel <i>Brand Image</i>	37
Tabel 4.10	Jawaban Responden dari Variabel Keputusan Pembelian	38
Tabel 4.11	<i>Loading Factor</i> dan AVE dari Indikator.....	39
Tabel 4.12	Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	40
Tabel 4.13	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	41
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Goodness Fit</i>	43
Tabel 4.15	Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	22
Gambar 4.1	Model Struktural	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	60
Lampiran 3	Hasil Uji SmartPLS	84

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *price*, *e-service quality*, *brand image* terhadap keputusan pembelian online produk Scarlett di Kota Yogyakarta. Untuk mengambil sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel dengan kriteria, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 137 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis data menggunakan *software* SmartPLS 3. Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *price* (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian online (Y), *e-service quality* (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian online (Y), *brand image* (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian online (Y).

Kata kunci: *price*, *e-service quality*, *brand image*, keputusan pembelian online.

ABSTRAK

This study aims to examine the role of price, e-service quality, brand image on online purchasing decisions Scarlett products in the City of Yogyakarta. For sampling in this study using a sample technique with criteria, the number of samples for this study were 137 respondents. The data collection method used a questionnaire. The data analysis tool uses SmartPLS 3 software. The type of data used is quantitative data. The result of this study indicates that price (X1) has a positive effect on online purchasing decisions (Y), e-service quality (X2) has a positive effect on online purchasing decisions (Y), brand image (X3) has a positive effect on online purchasing decisions (Y).

Keyword: price, e-service quality, brand image, online purchasing decisions.