

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA
(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh:

Yistiani Ayu Pradana

NIM : 1908203095

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1444 H/2023**

ABSTRAK

Yistiani Ayu Pradana. NIM : 1908203095, “*Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Marketplace Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon*”, 2023

Kemajuan teknologi informasi telah menyebabkan banyak inovasi yang belum pernah terjadi sebelumnya pada lingkungan bisnis. Pesatnya kemajuan teknologi sejalan dengan fenomena yang sedang terjadi pada masyarakat saat ini yaitu perubahan gaya hidup masyarakat dengan kecenderungan menggunakan gadget dan beraktivitas di dunia maya seperti berbelanja secara online. Tingginya jumlah pengguna internet, telah menarik berbagai usaha bisnis dengan menyediakan atau membuat toko online sebagai bagian dari e-commerce. Kemunculan e-commerce dikalangan masyarakat terutama pada mahasiswa akan berpengaruh pada ekonomi dan sosial mereka. Segala fasilitas yang diberikan untuk memanjakan mahasiswa, sedikit banyak telah merubah pola pikir dan juga perilaku konsumen dalam ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang pada marketplace Tokopedia.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yaitu mengedarkan kuesioner melalui google form dan diolah menggunakan SPSS versi 26. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara parsial terhadap minat beli. Hal ini dibuktikan dengan nilai sebesar 3,292 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Promosi berpengaruh secara parsial terhadap minat beli. Hal ini dibuktikan dengan nilai sebesar 3,759 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan minat beli. Hal ini dibuktikan dengan nilai sebesar 3,040 dan nilai signifikansi sebesar 0,003. Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan, maka dapat disimpulkan bahwa harga, promosi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap minat beli. Hal ini ditunjukkan dengan nilai 16,547 dan nilai signifikansi sebesar 0,00. Serta koefisien determinasi yakni 0,247 atau 24,7% hal ini berarti minat beli dapat dijelaskan oleh variabel harga, promosi, dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *Harga; Promosi; Kualitas Pelayanan; Minat Beli*

ABSTRACT

Yistian Ayu Pradana. NIM : 1908203095, “*The Effect of Price, Promotion, and Service Quality on Buying Interest in the Tokopedia Marketplace (Study on Islamic Banking Students Iain Syekh Nurjati Cirebon*”, 2023

Advances in information technology have led to many unprecedented innovations in the business environment. The rapid advancement of technology is in line with the phenomenon that is currently happening in society, namely changes in people's lifestyles with a tendency to use gadgets and activities in cyberspace such as shopping online. The high number of internet users has attracted various business ventures by providing or creating online stores as part of e-commerce. The emergence of e-commerce among the public, especially students will affect their economic and social. All the facilities provided to pamper students have more or less changed the mindset and behavior of consumers in the economy. This study aims to analyze the effect of price, promotion, and service quality on repurchasing decisions on the Tokopedia marketplace.

The research methodology used is quantitative research using survey methods. Quantitative research using primary data, namely distributing questionnaires via Google Form and processed using SPSS version 26. Data analysis used multiple linear regression.

The results of the study show that prices have a partial effect on purchase intention. This is evidenced by a value of 3.292 and a significance value of 0.001. Promotion has a partial effect on buying interest. This is evidenced by a value of 3.759 and a significance value of 0.000. Quality of service partially affects the decision of purchase intention. This is evidenced by a value of 3.040 and a significance value of 0.003. Meanwhile, based on the results of the simultaneous test, it can be concluded that price, promotion, and service quality have a joint influence on purchase intention. This is indicated by a value of 16.547 and a significance value of 0.00. And the coefficient of determination is 0.247 or 24.7%, this means that buying interest can be explained by price, promotion and service quality variables.

Keywords :*Price; Promotion; Service quality; Purchase Interest*

خلاصة

تأثير السعر والترويج وجودة الخدمة على " ، Yistian Ayu Pradana. NIM: 1908203095 ، دراسة Iain Syekh Nurjati على طلاب المصرفية الإسلامية (Tokopedia شراء الفائدة في سوق Cirebon" ،2023

أدى التقدم في تكنولوجيا المعلومات إلى العديد من الابتكارات غير المسبوقة في بيئة الأعمال. يتماشى التقدم السريع للتكنولوجيا مع الظاهرة التي تحدث حاليًا في المجتمع ، وهي التغييرات في أنماط حياة الناس مع الميل إلى استخدام الأدوات والأنشطة في الفضاء الإلكتروني مثل التسوق عبر الإنترنت. اجتذب العدد الكبير من مستخدمي الإنترنت العديد من المشاريع التجارية من خلال توفير أو إنشاء متاجر عبر الإنترنت كجزء من التجارة الإلكترونية. إن ظهور التجارة الإلكترونية بين الجمهور وخاصة الطلاب سيؤثر على حياتهم الاقتصادية والاجتماعية. أدت جميع التسهيلات المقدمة لتدليل الطلاب إلى تغيير عقلية وسلوك المستهلكين في الاقتصاد بشكل أو بآخر. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير السعر والترويج وجودة الخدمة على قرارات إعادة الشراء في سوق Tokopedia.

منهج البحث المستخدم هو البحث الكمي باستخدام طرق المسح. البحث الكمي باستخدام البيانات الأولية ، الإصدار ٢٦. استخدم تحليل SPSS ومعالجتها باستخدام Google وهي توزيع الاستبيانات عبر نموذج البيانات الانحدار الخطي المتعدد.

تظهر نتائج الدراسة أن الأسعار لها تأثير جزئي على نية الشراء. يتضح هذا من خلال قيمة 3.292 وقيمة دلالة 0.0001 . الترويج له تأثير جزئي على شراء الفائدة. يتضح هذا من خلال قيمة 3.759 وقيمة أهمية قدرها 0.0000 . تؤثر جودة الخدمة جزئيًا على قرار نية الشراء. يتضح هذا من خلال قيمة 3.040 وقيمة دلالة 0.0003 . وفي الوقت نفسه ، بناءً على نتائج الاختبار المتزامن ، يمكن استنتاج أن السعر والترويج وجودة الخدمة لها تأثير مشترك على نية الشراء. يشار إلى ذلك بقيمة 16.547 وقيمة أهمية 0.0000 ومعامل التحديد هو 0.247 أو 24.7% ، وهذا يعني أن الفائدة الشرائية يمكن تفسيرها من خلال متغيرات السعر والترويج وجودة الخدمة.

الكلمات الدالة : سعر؛ ترقية؛ جودة الخدمة؛ مصلحة الشراء

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA
(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh:

Yistiani Ayu Pradana

Nim : 1908203095

Pembimbing :

Pembimbing I,



Abdul Ghoni, MA

NIP.19841012 201903 1 008

Pembimbing II,



Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 1973030 200710 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/I Yistiani Ayu Pradana, NIM : 190820095 dengan judul “**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI PADA MARKETPLACE TOKOPEDIA (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**”

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui :

Pembimbing I,



Abdul Ghoni, MA

NIP.19841012 201903 1 008

Pembimbing II,



Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 1973030 200710 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Warlovo, M.Si

NIP.19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)” oleh Yistiani Ayu Pradana, NIM : 1908203095, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal Juni 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,

Dr. Wartoyo, M.Si

Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP.19830702 201101 1 008

NIP.19730302 00710 2 001

Penguji I,

Penguji II,

Diana Diuwita, MM

Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 19800314 200801 2 018

NIP.19830702 201101 1 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yistiani Ayu Pradana

Nim : 1908203095

Tempat Tanggal Lahir: Cirebon, 12 Mei 2001

Alamat : Desa Sampiran Blok Sijopak Rt 02 Rw 09 Kec. Talun

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Marketplace Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang diajuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 06 Juni 2023

Saya yang menyatakan,



NIM.1908203095

KATA PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi Bapa dan Mamah tercinta, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga, kupersembahkan karya kecil ini kepada bapa dan mamah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga, yang tiada mungkin kubalas hanya dengan selembarnya kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi awal untuk membuat bapa dan mamah bahagia, karena kusadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk bapa dan mamah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik, Terima Kasih bapa... Terima Kasih mamah...



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di kota Cirebon tanggal 12 Mei 2001. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Yistian Ayu Pradana. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ibu Saniah dan Bapak Rada.

Jenjang pendidikan yang pernah ditemui adalah :

1. MI Al-Hidayah Guppi pada tahun 2007
2. MTS Al-Hidayah Guppi pada tahun 2013
3. SMK Al-Hidayah Kota Cirebon pada tahun 2016

Penulis mengikuti program S-I pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi “**Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Marketplace Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**”, dibawah bimbingan Bapak Abdul Ghoni, MA dan Ibu Nining Wahyuningsih, MM.

MOTTO

“You belong to yourself, not them or anyone else”

(Yistiani Ayu Pradana)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada *Marketplace* Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)” ini dapat diselesaikan.

Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkann gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si, ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun
6. Bapak Abdul Ghoni, M.A, selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi 1
7. Ibu H. Nining Wahyuningsih, SE,MM selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Ayahanda Bapak Rada dan Ibu Saniah, serta adik-adikku tercinta yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat, dan kasih sayang yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan skripsi ini
10. Teman-teman KKN Abhipraya Desa Cisantana yang selalu memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini

11. Untuk sahabatku Thufailah Salsabila yang selalu memberi do'a dan dukungan serta berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi ini
12. Untuk diriku sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri

Kepada semua pihak yang tidak bias penyusun sebutkan satu persatu, dihaturka banyak terimakasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan pagala dari Allah Swt. Aamiin.



Cirebon, 06 Juni 2023

Penyusun

Yistiani Ayu Pradana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	IV
NOTA DINAS.....	V
LEMBAR PENGESAHAN	VI
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	VII
KATA PERSEMBAHAN	VIII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	IX
KATA PENGANTAR.....	XI
DAFTAR ISI.....	XIII
DAFTAR TABEL.....	XVI
DAFTAR GAMBAR.....	XVII
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
PEDOMAN TRANSLITERASI	XIX
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	9
1. Harga	9
2. Promosi	12
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Minat Beli.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Jenis dan Sumber Data	31
1. Data primer.....	31
2. Data sekunder.....	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian	32
1. Tempat Penelitian.....	32
2. Waktu Penelitian	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
E. Operasional dan Indikator Penelitian	33
1. Variabel Penelitian	34
2. Indikator Penelitian	34
F. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Angket.....	36
2. Dokumentasi	37
G. Teknik Pengolahan Data.....	38
1. Editing Data.....	38
2. Pengkodean Data.....	38
3. Tabulasi Data.....	38
H. Teknis Analisis Data.....	38
1. Uji Validitas Instrumen	38
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	39
3. Uji Asumsi Klasik	39
a. Uji Normalitas	39
b. Uji Multikolinearitas	39
c. Uji Heteroskedastisitas	39
d. Uji Linearitas	39
4. Analisis Regresi Berganda	40
5. Uji Hipotesis	40
a. Uji T.....	40

b. Uji F.....	41
6. Koefisien Determinasi R2	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum	42
1. Profil Perusahaan	42
2. Visi dan Misi Tokopedia.....	43
3. Logo, Maskot Dan Slogan.....	44
4. Jenis Produk dan Layanan Tokopedia.....	46
B. Hasil Penelitian.....	47
C. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Data Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah	31
Tabel 3.2	Indikator Variabel.....	34
Tabel 3.3	Skor Jawaban Kuesioner	36
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	48
Tabel 4.4	Distribusi Nominal Pembelian di Tokopedia 1 Bulan.....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Linearitas.....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.11	Hasil Uji - T.....	58
Tabel 4.12	Hasil Uji - F.....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji - R2.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Marketplace	2
Gambar 1.2 Reaksi Pengguna Media Sosial Terhadap E-Commerce.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Logo Tokopedia	44
Gambar 4.2 Maskot Tokopedia.....	45
Gambar 4.3 Fitur yang Terdapat pada Tokopedia	46
Gambar 4.4 PP Plot Uji Normalitas	52
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	83
Lampiran 3	Tabel R	111
Lampiran 4	Tabel T.....	113
Lampiran 5	Tabel F.....	114
Lampiran 6	Hasil Analisis Output	115

