

**PENGARUH KUALITAS *DIGITAL MARKETING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen Angkatan 2017
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)**

SKRIPSI

Oleh :

HILMI RAHMATUNNISA

201710325122



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas *Digital Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2017 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Hilmi Rahmatunnisa

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325122

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Kamis, 28 Januari 2021

Jakarta, 29 Januari 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing

Andrian SE.MM

NIDN : 0321077102

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas *Digital Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2017 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Hilmi Rahmatunnisa
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325122
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Kamis, 28 Januari 2021

Jakarta, 29 Januari 2021

MENYETUJUL,

Pembimbing



Andrian SE.MM

NIDN : 0321077102

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas *Digital Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2017 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Hilmi Rahmatunnisa

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325122

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Kamis, 28 Januari 2021

Jakarta, 29 Januari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E.,M.M.,MBA.,CRA.
NIDN : 0309048102

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Penguji II : Andrian, S.E., M.M
NIDN : 0321077102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Dr. Istianingsih, M.S.Ak.,CA.,CSRA.,CACP.
NIDN : 0318107101


LEMBAR PENGESAHAN


Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas *Digital Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2017 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)


Nama Mahasiswa : Hilmi Rahmatunnisa
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325122
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Kamis, 28 Januari 2021

Jakarta, 29 Januari 2021

MENGESAHKAN,


Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA., CRA. 
NIDN : 0309048102

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M 
NIDN : 0325057908


Penguji II : Andrian, S.E., M.M 
NIDN : 0321077102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen


M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji penulis ucapkan kepada pencipta alam beserta isinya, Allah SWT yang telah memberikan pertolongan yang tiada terhingga penyusunan skripsi ini selesai dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Adapun judul skripsi ini yaitu "PENGARUH KUALITAS *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA (Studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2017 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)".

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CMA., CBV, CACP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal., SE., MM, selaku kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ery Teguh Prasetyo, S.E., MM, selaku dosen pembimbing akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Andrian., SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, dan pemikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua tersayang : Yayan Ahyani dan Elit Sutirah yang telah memberikan dukungan penuh baik secara moral, material dan juga doa untuk penulis.
7. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan tempat serta fasilitas dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Sahabat-sahabat saya Ibnu Aldi Hamsyah, Sovia Muharraran, Sania Sanabila, Rizki Agnes Priyani dan Salma Tsamrotul Fuadah yang selalu menemani dalam setiap kondisi dalam susah maupun senang.
9. Mahasiswi bimbingan bapak Andrian., SE., MM yang memberi masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman kelas 7 B2 Manajemen yang selalu menemani dalam setiap kondisi dalam susah maupun senang.
11. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun ajaran 2017, atas semua dukungan, semangat serta kerjasamanya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan serta saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan dibidang Manajemen.

Bekasi, Januari 2021

Hilmi Rahmatunnisa

ABSTRAK

Hilmi Rahmatunnisa, 201710325122, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas *Digital Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia . Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2017 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 169 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner secara *online* kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2017 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan metode SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *digital marketing* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : *Digital Marketing*, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk *digital* dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 08 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,

Hilmi Rahmatunnisa

201710325122

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas *Digital Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk *digital* dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 08 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Hilmi Rahmatunnisa

201710325122

ABSTRACT

Hilmi Rahmatunnisa, 201710325122, *The purpose of this research is to menganalisis The Influence of Quality Digital Marketing And Quality of Service Towards Purchasing Decisions On Tokopedia. This research was conducted in students of the Faculty of Economics and Business Management Study Program Class of 2017 Bhayangkara University, Jakarta Raya. The number of samples in this study was 169 respondents. Sampling technique is purposive sampling. The data collection was obtained from the dissemination of questionnaires online to students of the Faculty of Economics and Business Management Study Program Class of 2017 Bhayangkara University, Jakarta Raya. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis with SPSS version 23 method. The results of this study showed that digital marketing variables and service quality have a positive and significant effect on purchasing decisions.*

Keywords: Digital Marketing, Service Quality, and Purchasing Decision.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2 Digital Marketing	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Digital Marketing	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Indikator Digital Marketing.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Manfaat Digital Marketing	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Proses Pengambilan Keputusan.....	Error! Bookmark not defined.

2.4.3 Indikator Pengambilan Keputusan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.7 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Pengaruh Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.7.3 Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian.	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Skala Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.10 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.10 .1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.10.2 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.10.3 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.10.4 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skala Likert.....	25
Tabel 4.1 Data Yang Telah Mengisi Kuesioner Melalui Google Form.....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalita.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji F Simultan.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji t Parsial.....	52
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi.....	53



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Tahap-tahap Keputusan Pembelian.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Logo Tokopedia.....	35
Gambar 4.2 Maskot Tokopedia.....	35
Gambar 4.3 Distribusi Responden.....	36
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Penelitian
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 5	Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 6	Uji Hipotesis
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian
Lampiran 8	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 9	Uji Referensi Skripsi
Lampiran 10	Uji Plagiarisme
Lampiran 11	Daftar Riwayat Hidup Penulis

