

**PENGARUH *WORK FROM HOME* DAN DISIPLIN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA KONSULAT REPUBLIK INDONESIA  
DI TAWAU MALAYSIA**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Angga Dwy Putra Arianto  
201710325228**



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

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi  
terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia  
pada Generasi Z

Nama Mahasiswa : Lika Lusi Yanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325229

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 8 Juli 2021

Jakarta, 9 Juli 2021

MENYETUJUI,  
Pembimbing



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN : 0325057908

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi  
terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia pada  
Generasi Z  
Nama Mahasiswa : Lika Lusi Yanti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325229  
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 8 Juli 2021

Jakarta, 9 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M  
NIDN : 0319067606

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

Anggota Penguji II : Supriyanto, S.E., M.M  
NIDN : 0020067201

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M  
NIDN : 0329048302

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia pada Generasi Z.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya 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 di 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 memberikan 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, 9 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Lika Lusi Yanti

201710325229



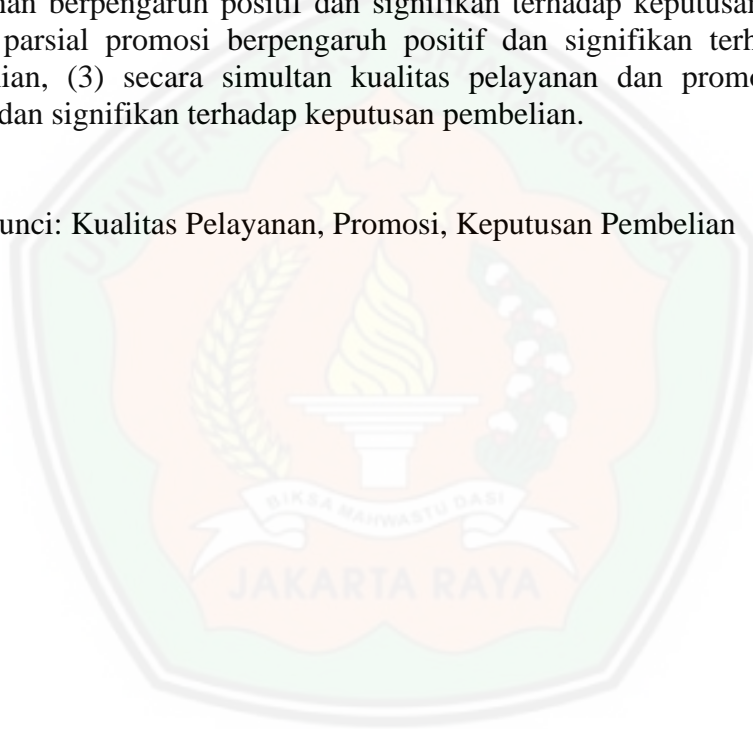
## ABSTRAK

**Lika Lusi Yanti 201710325229** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia pada Generasi Z.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian tokopedia pada generasi Z. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana objek dalam penelitian ini adalah Tokopedia. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan nonprobability sampling dengan metode purposive sampling. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan model regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, (2) secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, (3) secara simultan kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian



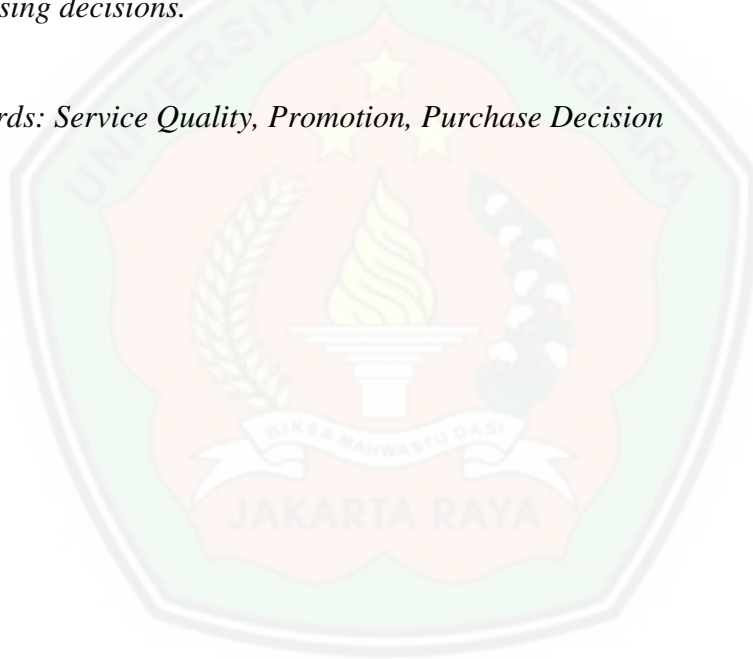
## **ABSTRACT**

**Lika Lusi Yanti 201710325229** *The Influence of Service Quality and Promotion on Tokopedia Purchase Decisions in Generation Z.*

*This study aims to determine the effect of service quality and promotion on the purchasing decisions of Tokopedia in Generation Z. This study is a quantitative study where the object of this study is Tokopedia. The data collection technique used in this study was a questionnaire. This research was conducted by non-probability sampling with purposive sampling method. The number of samples used in this study were 100 respondents. The analysis used in this research is descriptive analysis with multiple linear regression model.*

*The results of this study indicate that (1) partially service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, (2) partially promotions have a positive and significant effect on purchasing decisions, (3) simultaneously service quality and promotions have a positive and significant effect on purchasing decisions.*

*Keywords: Service Quality, Promotion, Purchase Decision*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia pada Generasi Z”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua dan kakak saya yang selalu memberikan dukungan baik dalam doa, motivasi maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan skripsi yang selalu saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah membantu selama proses penulisan skripsi inii (Hafifah Isrowati, Fitri Hasan, Erin Mefiana, Amelia Permana, Marshella Meleniawati, Nola Delian, Anugrah Pambudi Pamuncak, Syaeful Prayoga, Ahmad Ferdiansyah, Irvan Rizky Fauzi, Rival Aria Putra, Reza Daniel, Defa Andriyanto). Serta seluruh teman-teman Manajemen A8 yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

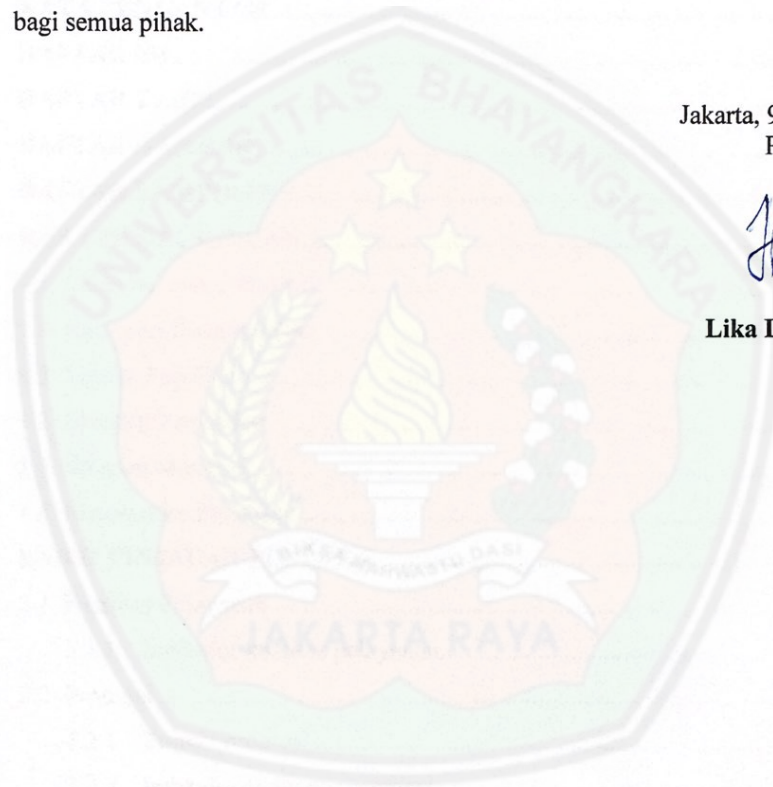
8. BEM & HMJ Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk penulis serta atas kerjasamanya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga apa yang terkandung dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 9 Juli 2021  
Penulis



**Lika Lusi Yanti**





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Indikator kualitas pelayanan.....	7
2.2 Promosi .....	8
2.2.1 Tujuan promosi .....	8
2.2.2 Indikator-indikator promosi .....	9
2.3 Keputusan Pembelian.....	11
2.3.1 Indikator-indikator keputusan pembelian.....	11
2.3.2 Proses keputusan pembelian.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu .....	12
2.5 Kerangka Pemikiran.....	15
2.6 Hipotesis .....	15

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Desain Penelitian .....	17
3.2 Tahapan Penelitian.....	17
3.3. Model Konseptual Penelitian.....	18
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	18
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
3.6 Metode Pengambilan Sampel .....	20
3.6.1 Populasi .....	20
3.6.2 Sampel.....	21
3.6.3 Teknik pengambilan sampel.....	21
3.6.4 Teknik penentuan jumlah sampel.....	21
3.6.5 Jenis dan sumber data.....	22
3.6.6 Teknik pengumpulan data .....	22
3.7 Metode Analisis Data.....	23
3.7.1 Statistik deskriptif .....	23
3.7.2 Uji instrumen penelitian.....	23
3.7.3 Uji asumsi klasik .....	24
3.7.4 Analisis regresi linear berganda .....	25
3.7.5 Uji hipotesis.....	25
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Sejarah perusahaan.....	27
4.1.2 Logo, visi & misi Tokopedia .....	28
4.2 Deskripsi Data.....	28
4.2.1 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner .....	29
4.2.2 Identitas responden.....	29
4.3 Hasil Analisis Data .....	34
4.3.1 Hasil statistik deskriptif .....	34
4.4 Uji Instrumen Penelitian .....	35
4.4.1 Uji validitas .....	35
4.4.2 Uji reliabilitas.....	37
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.5.1 Uji normalitas.....	39

4.5.2 Uji multikolinearitas.....	40
4.5.3 Uji heteroskedastisitas.....	40
4.6 Hasil Analisis Regresi.....	41
4.6.1 Regresi linear berganda.....	41
4.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	43
4.7.1 Uji parsial (Uji T).....	43
4.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	44
4.7.3 Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.8.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.....	46
4.8.2 Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian.....	46
4.8.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian.....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Implikasi Manajerial.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

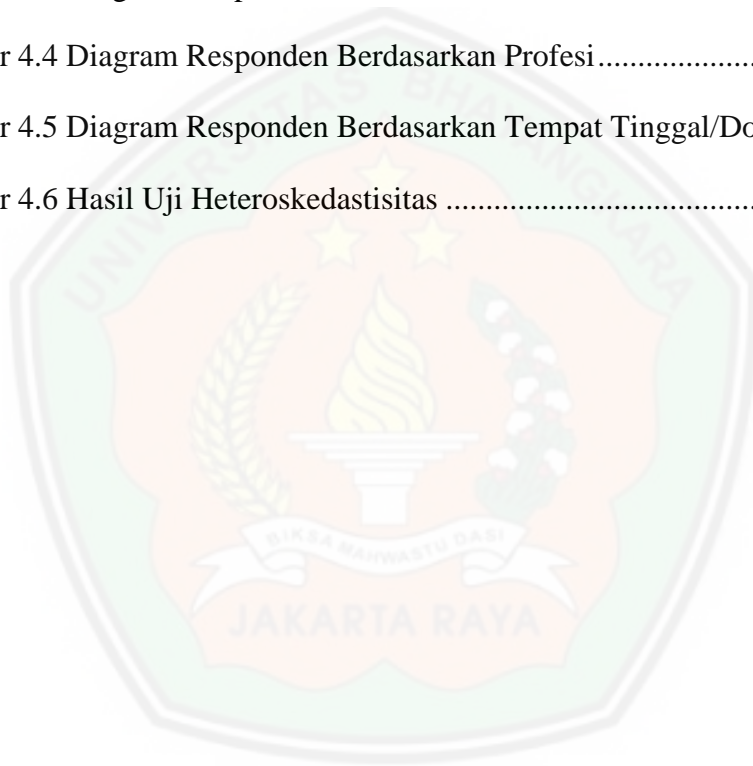
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung Pada Kuartal I-IV 2020 .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	19
Tabel 3.2 Skala Likert .....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran .....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal/Domisili .....	33
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif .....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Promosi (X2).....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X2).....	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y) .....	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Secara Parsial) .....	43
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Secara Simultan) .....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	45



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	18
Gambar 4.1 Logo Tokopedia .....	28
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran .....	31
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Profesi.....	32
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Tempat Tinggal/Domisili .....	34
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Uji Plagiarisme .....	55
Lampiran 2 Uji Referensi.....	65
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 4 Data Responden.....	74
Lampiran 5 Output SPSS .....	82
Lampiran 6 Buku Bimbingan.....	95
Lampiran 7 Biodata.....	98

