

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI  
HARGA DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKOPEDIA DI YOGYAKARTA**

*ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS,  
PRICE PERCEPTIONS AND EASE OF USE ON CONSUMER PURCHASE  
DECISIONS AT TOKOPEDIA IN YOGYAKARTA*

**SKRIPSI**



Oleh:

**RIBHANG RACHMAT ALGIFFARI**

20170410330

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI  
HARGA DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKOPEDIA DI YOGYAKARTA**

*ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS,  
PRICE PERCEPTIONS AND EASE OF USE ON CONSUMER PURCHASE  
DECISIONS AT TOKOPEDIA IN YOGYAKARTA*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Oleh:

**RIBHANG RACHMAT ALGIFFARI**

20170410330

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ribhang Rachmat Algiffari

Nomor Mahasiswa : 20170410330

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKOPEDIA DI YOGYAKARTA”**

Sepengetahuan saya, tidak ada karya atau pendapat yang diterbitkan oleh orang lain yang telah ditulis atau diterbitkan, kecuali yang dikutip secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam Daftar Pustaka, juga tidak ada karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Jika ternyata tesis ini mengandung karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya dengan senang hati membatalkan karya tersebut.

Yogyakarta 22 Juni 2023



Ribhang Rachmat Algiffari

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada penulis sehingga masih diberikan kesehatan untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Tokopedia di Yogyakarta”.

Saya persembahkan Karya sederhana dalam bentuk skripsi ini dengan penuh kasih, doa, dan harapan untuk :

Orang tuaku yang paling aku cintai dan sayangi yaitu, Abi Ir. H. Rachmat T. dan Ummi Hj. Dessy S. A.

Adik ku, Lannang Rachmat Asshabur

Atok dan Nenek ku, Bapak Drs. H. Hasanusi dan Ibu Hj. Helmawaty

Kakek dan nenek ku, Bapak (alm) Tugiyono dan Ibu Hj. Ngatijah

Teman-teman dan sahabat-sahabat yang saya sayangi, serta Almamater tercinta.

Dengan selesainya penulisan Skripsi ini akan menjadi awal kehidupan baru agar nantinya penulis dapat terus semangat menjadi sosok pemimpin bagi keluarga kelak dimasa yang akan datang, serta menjadi contoh dan panutan yang baik bagi keluarga.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya dalam memberikan kesehatan bagi kita semua, serta memberikan kesempatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Tokopedia di Yogyakarta”. Terlepas dari segala kekurangannya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang diharapkan oleh penulis.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu kriteria dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari betapa banyak manfaat yang diperolehnya dari saran dan bantuan dari banyak orang yang telah memberikan ide, waktu, tenaga dan inspirasi mereka. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada::

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P., IPM. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., CA., Akt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY
3. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. Kaprodi Manajemen FEB UMY
4. Misbahul Anwar, SE., M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.

5. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama Program Studi Manajemen UMY.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu melancarkan penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Kepada semua yang telah membantu prosesi penyusunan ini, penulis tidak dapat membalas semua kebaikannya, hanya do'a serta puji syukur kepada Allah SWT. Semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Yogyakarta, 22 Juni 2023



Ribhang Rachmat Al.

Ribhang Rachmat Algiffari

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Persepsi Kualitas Pelayanan .....	9
2. Persepsi Harga .....	12
3. Kemudahan Penggunaan .....	14
4. Keputusan Pembelian .....	16
1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
C. Hipotesis Penelitian .....	26
1. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian .....	26
2. Hubungan Persepsi Harga dengan Keputusan Pembelian .....	27

3. Hubungan Kemudahan Penggunaan dengan Keputusan	
Pembelian .....	28
D. Model Penelitian .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	31
1. Objek Penelitian .....	31
2. Subjek Penelitian .....	31
B. Jenis Data .....	31
C. Populasi Dan Sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	34
F. Uji Kualitas Instrumen .....	36
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	37
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	38
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
2. Pengujian Hipotesis .....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
A. Gambaran umum objek dan subjek penelitian .....	42
1. Objek Penelitian .....	42
2. Subjek penelitian .....	42
B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas .....	45
B. Karakteristik Responden .....	46
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan ..	47
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	48



1. Persepsi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	49
2. Persepsi Harga ( $X_2$ ) .....	50
3. Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ).....	51
4. Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	53
D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	54
2. Pengujian Hipotesis .....	56
E. Pembahasan .....	59
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	59
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	60
3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	61
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	62
1. Simpulan.....	62
2. Keterbatasan Penelitian .....	63
3. Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga .....	43
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan .....	44
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	48
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Persepsi Harga .....	51
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan.....	52
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	53
Tabel 4.13 Koefisien Regresi.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	29
-----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Pengujian Instrumen Penelitian .....	74
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Karakteristik Responden .....	87
Lampiran 5. Rekapitulasi Data Penelitian.....	90
Lampiran 6. Deskripsi Variabel Penelitian .....	105
Lampiran 7. Regresi Linier Berganda.....	107