

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PRICE DISCOUNT* DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA
SHOPEEFOOD DI KOTA BANJARMASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

SITI NOOR DEVITA ANDINI

NIM: 1910312320025

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2023**

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PRICE DISCOUNT* DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PENGGUNA SHOPEEFOOD DI BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

SITI NOOR DEVITA ANDINI

NIM. 1910312320025

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal 17 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

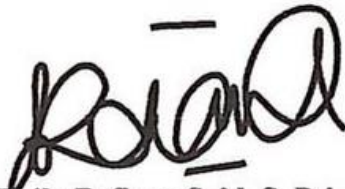
Pembimbing



H. Ikhwan Faisal, SE. M.Si. Ak, CA, ACPA

NIP. 19700209 199303 1 003

Penguji 1



Prof. Laila Refiana Said, S. Psi, M.Si, Ph.D

NIP. 19700913 200501 2 003

Penguji 2



M. Yudy Rachman, SE, MM

NIP. 19821023 200501 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Program Studi Manajemen



Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)

NIP. 19730727 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Siti Noor Devita Andini
NIM : 1910312320025
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, *Price Discount* dan
Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Pengguna Shopee Food di Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Jum'at, 17 November 2023
Waktu Ujian : 10.00 - 12.00 WITA

TIM PENGUJI

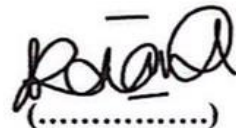
Pembimbing : H. Ikhwan Faisal,
SE. M.Si. Ak, CA, ACPA

Penguji 1 : Prof. Laila Refiana Said,
S. Psi, M.Si, Ph.D

Penguji 2 : M. Yudy Rachman, SE, MM



(.....)



(.....)



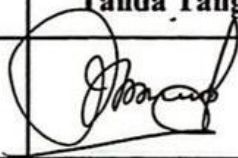
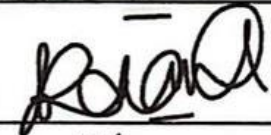

(.....)

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Siti Noor Devita Andini
NIM : 1910312320025
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, *Price Discount* dan *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna ShopeeFood di Banjarmasin
Hari / Tanggal : Jum'at, 17 November 2023
Tempat : Ruang Sidang 1 Gedung PG
Waktu Ujian : 10.00 - 12.00 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No	Nama	Keterangan	Tanda Tangan
1	H. Ikhwan Faisal, SE. M.Si. Ak, CA, ACPA	Pembimbing	
2	Prof. Laila Refiana Said, S. Psi, M.Si, Ph.D	Penguji 1	
3	M. Yudy Rachman, SE, MM	Penguji 2	


Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 20 November 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Program Studi Manajemen


Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE,
M.Si. CMA. CPM (Asia)
NIP. 19730727-200112 2-001

Mahasiswa


Siti Noor Devita Andini
NIM. 1910312320025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah di publikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 20 November 2023

Yang membuat pernyataan,



Siti Noor Devita Andini

NIM: 1910312320025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat disusun hingga selesai. Adapun skripsi ini berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, *Price Discount* dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna ShopeeFood di Banjarmasin.” Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak karena adanya bantuan secara moril maupun materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia) selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambun Mangkurat.
3. H. Ikhwan Faisal, SE. M.Si. Ak, CA, ACPA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Prof. Laila Refiana Said, S.Psi, M.Si, Ph.D selaku Dosen Penguji I dan Muhammad Yudy Rachman, SE, MM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran untuk penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.

6. Kedua orang tua saya, Alm. H. Iskandar Razak dan Hj. Noor Sefiani serta saudara dan kerabat terdekat yang selalu membimbing serta mendukung saya dari awal hingga akhir perkuliahan.
7. Teman satu kelas saya Afifah, Adel, Widya, Farah, Tia Khalisa, Hary dan Daffa yang selalu menemani saya serta membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya lainnya di dalam kampus maupun luar kampus yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendengarkan keluh kesah selama penyusunan skripsi ini

Semoga amal baik mereka memperoleh balasan baik dari Allah SWT dan selalu dalam perlindungan-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan masukan bagi penulis sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan seluruh pembaca.

Banjarmasin, 4 Oktober 2023



Siti Noor Devita Andini
NIM: 1910312320025

ABSTRACTION

Siti Noor Devita Andini (2023). *The Influence of E-Service Quality, Price Discount and Electronic Word of Mouth (E-WOM) on Purchasing Decisions at ShopeeFood in Banjarmasin. Management Study Program. Faculty of Economics and Business. Lambung Mangkurat University. Supervisor: H. Ikhwan Faisal.*

This research was conducted to: (1) Know the effect of E-Service Quality on purchasing decisions at ShopeeFood, (2) Know the effect of Price Discounts on purchasing decisions at ShopeeFood, (3) Know the effect of Electronic Word Of Mouth on purchasing decisions at ShopeeFood .

This research uses quantitative methods. The population in this research is ShopeeFood service users in Banjarmasin aged minimum 17 years old and have made at least one transaction on ShopeeFood services. The number of samples in this study was 100 respondents using a stratified sampling technique using questionnaires. Data analysis technique using multiple linear regression analysis.

The results of this study prove that (1) E-Service Quality has a positive effect on purchasing decisions at ShopeeFood, (2) Price Discounts have a positive effect on purchasing decisions at ShopeeFood, (3) Electronic Word Of Mouth has a positive effect on purchasing decisions on ShopeeFood.

Keywords: *E-Service Quality, Price Discount, Electronic Word Of Mouth, Purchasing Decisions.*

ABSTRAKSI

Siti Noor Devita Andini (2023). Pengaruh *E-Service Quality*, *Price Discount* dan *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Pada ShopeeFood Di Banjarmasin. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: H. Ikhwan Faisal.

Penelitian ini dilakukan untuk: (1) Mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap keputusan pembelian pada ShopeeFood, (2) Mengetahui pengaruh *Price Discount* terhadap keputusan pembelian pada ShopeeFood, (3) Mengetahui pengaruh *Electronic Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian pada ShopeeFood.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan ShopeeFood di Banjarmasin yang berusia minimal 17 tahun, dan pernah melakukan paling tidak dua kali transaksi pada layanan ShopeeFood. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *stratified sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada ShopeeFood, (2) *Price Discount* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada ShopeeFood, (3) *Electronic Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Shopee Food.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *Price Discount*, *Electronic Word Of Mouth*, Keputusan Pembelian.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACTION	viii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Pembahasan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 <i>Electronic Service Quality</i>	16
2.1.2 <i>Price Discount</i>	19
2.1.3 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	21
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	24
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	27
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL & HIPOTESIS	34
3.1 Kerangka Konseptual	34
3.2 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB IV METODE PENELITIAN	37
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	37
4.2 Jenis Penelitian.....	37
4.3 Lokasi Penelitian.....	38
4.4 Unit Analisis	38
4.5 Populasi dan Sampel	38
4.5.1 Populasi	38
4.5.2 Sampel.....	39
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	42
4.7 Teknik Pengumpulan Data	44
4.7.1 Kuesioner	44
4.8 Teknik Analisis Data.....	46
4.8.1 Analisis Deskriptif	46
4.8.2 Uji Validitas	46
4.8.3 Uji Reliabilitas.....	47
4.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.8.5 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.8.6 Uji <i>Goodness of Fit</i>	52

4.8.7 Uji Hipotesis	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Gambaran Objek Penelitian	56
5.2 Hasil dan Analisis	57
5.2.1 Karakteristik Responden	57
5.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	61
5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	73
5.2.4 Uji Regresi Linear Berganda	76
5.2.5 Analisis Data	79
5.2.6 Uji <i>Goodness of Fit</i>	82
5.2.7 Uji Hipotesis (Uji t)	83
5.2.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
5.2.9 Implikasi Hasil Penelitian	89
5.2.10 Keterbatasan Penelitian	93
BAB VI PENUTUP	94
6.1 Kesimpulan	94
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Transaksi <i>E-commerce</i> Indonesia Tahun 2017-2020	2
Gambar 1.2	Data Peringkat E-Commerce di Indonesia Tahun 2022	3
Gambar 1.3	Logo ShopeeFood.....	4
Gambar 1.4	Iklan ShopeeFood	5
Gambar 1.5	Data Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan Indonesia Pada Tahun 2022.....	6
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1	Data Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2019-2021.	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Badan Usaha Layanan Pesan Antar Makanan Indonesia	6
Tabel 1.2 Prasurevei terkait variabel penelitian.....	10
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Distribusi sampel berdasarkan domisili.....	42
Tabel 4.2 Tabel Definisi Operasional.....	43
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	59
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60
Tabel 5.5 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel <i>E-Service Quality</i>	61
Tabel 5.6 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Price Discount</i>	63
Tabel 5.7 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	66
Tabel 5.8 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Keputusan Pembelian.....	71
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 5.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	76
Tabel 5.12 Interpretasi Nilai R	79
Tabel 5.13 Hasil Uji Normalitas.....	79
Tabel 5.14 Hasil Uji Multikolonieritas	80
Tabel 5.15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	81
Tabel 5.16 Hasil Uji Linearitas	82
Tabel 5.17 Hasil Uji T.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	99
Lampiran 2	104
Lampiran 3	106
Lampiran 4	113
Lampiran 5	124