

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PENANGANAN KOMPLAIN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAHASISWA
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA PADA SHOPEE.**



OLEH:

KUNIGUNDA HADIN

17110025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
2021**

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, PENANGANAN KOMPLAIN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAHASISWA UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA PADA SHOPEE.



KUNIGUNDA HADIN

17110025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
2021**



**PENGARUH HARGA, PENANGANAN KOMPLAIN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAHASISWA
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA PADA SHOPEE.**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



KUNIGUNDA HADIN

17110025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
2021**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kunigunda Hadin
NPM : 17110025
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Perhotelan
Judul Skripsi : **Pengaruh Harga, Penanganan Komplain dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Pada Shopee.**

**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
PENYUSUNAN SKRIPSI JURUSAN MANAJEMAN**

Dosen Pendamping



(Dr. Thyophoida W.S.P,M.M)

Tanggal :

Mengetahui
Ketua Program Sudi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

Tanggal :

Lembar Pengesahan

Skripsi yang ditulis oleh Kunigunda Hadin dengan NPM 17110025 telah di uji
pada hari Rabu, 09 Agustus 2021

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



Dr.V. Ratna Inggawati, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Thyophoida W.S.P, M.M

Ketua Program Studi



Lilik Indrawati, S.E.,M.M

Lembaran Pengesahan Skripsi

Pengaruh Harga, Penanganan Komplain dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Pada Shopee.

Telah diuji dan dipertahankan di depan
tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari Rabu Tanggal 09 Agustus 2021

Di susun oleh

Nama : Kunigunda Hadin
NPM : 17110048
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Perhotelan
Tim Penguji :

Nama :

1. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.

(ketua).....

2. Lilik Indrawati, S.E., M.M

(Penguji 1).....

3. Dr. Thyophoida W.S.P, M.M

(Penguji 2).....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kunigunda Hadin

NPM : 17110025

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Alamat : Mukute'e, Manggarai Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Harga, Penanganan Komplain dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Pada Shopee”** merupakan karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lainnya yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada ini kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 12-07-2021

Kunigunda Hadin



ABSTRAK
Oleh
Kunigunda Hadin

Seiring dengan perkembangan teknologi adanya penjualan secara *online* yang menggunakan aplikasi. Salah satunya adalah Shopee bergerak dibidang jual beli produk secara *online* yang memiliki berbagai macam fitur yang memudahkan konsumen untuk berbelanja dengan aman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga, Penanganan Komplain dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Pada Shopee. Dalam penelitian ini Populasi adalah Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika yang aktif tahun akademik 2020-2021. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sample *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 25, maka dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid dan semua variabel dinyatakan reliabel. Uji Asumsi Klasik semua terpenuhi yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedasitas. Nilai *Adjusted R* sebesar (0,735) variabel yang memiliki kontribusi Kuat terhadap keputusan pembelian mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Hasil uji t diperoleh Harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya pada Shopee (Y) dengan nilai t hitung 4,005 > t tabel 1,99394 signifikan 0,000 < 0,05. Penanganan Komplain (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya pada Shopee (Y) dengan nilai t hitung 3.520 > t tabel 1.99394 dengan tingkat signifikansi 0.001 < 0,05. Kepercayaan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya pada Shopee (Y) dengan nilai t hitung 3.004 > t tabel 1,99394 signifikansi 0.004 < 0,05.

Kata Kunci : Harga, Penanganan Komplain, Kepercayaan, Keputusan Pembelian





ABSTRACT

By

Kunigunda Hadin

Along with the development of technology, there are online sales using applications. One of them is Shopee, which is engaged in buying and selling products online, which has various features that make it easy for consumers to shop safely. The purpose of this study was to determine the effect of price, complaint handling and trust on purchasing decisions of Darma Cendika Catholic University students at Shopee. In this study, the population is Darma Cendika Catholic University students who are active in the 2020-2021 academic year. The technique used in sampling purposive sampling with a sample of 75 respondents. Based on data processing using SPSS version 25, it can be said that all statement items are declared valid and all variables are declared reliable. Classical Assumption Test all fulfilled which consist of Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test. Adjusted R value of (0.735) a variable that has a strong contribution to the purchasing decisions of Darma Cendika Catholic University students, Surabaya. The results of the t-test obtained that Price (X1) has a significant effect on the Purchasing Decision of Darma Cendika Catholic University Surabaya Students at Shopee (Y) with a t-count value of 4.005 > t table 1.99394 significant 0.000 <0.05. Complaint Handling (X2) has a significant effect on the Purchasing Decision of Darma Cendika Catholic University Surabaya Students at Shopee (Y) with a t-count value of 3.520 > t-table 1.99394 with a significance level of 0.001 <0.05. Trust (X3) has a significant effect on the Purchasing Decision of Darma Cendika Catholic University Surabaya Students at Shopee (Y) with a t-count value of 3.004 > t table 1.99394, a significance of 0.004 <0.05.

Keywords: Price, Complaint Handling ,Trust, Purchase Decision

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
1.4.2 Manfaat Teoritis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Harga	7
2.1.1.1 Pengertian Harga	7
2.1.1.2 Tujuan Penetapan Harga	7
2.1.1.3 Metode Penetapan Harga	9
2.1.1.4 Indikator Harga	10
2.1.2 Penanganan Komplain.....	10
2.1.2.1 Pengertian Penanganan Komplain	10
2.1.2.2 Jenis Komplain.....	11
2.2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Komplain	11
2.1.2.4 Manfaat Penanganan Komplain Secara Efektif	11





2.1.2.5 Indikator Penanganan Komplain	12
2.1.3 Kepercayaan	12
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	12
2.1.3.2 Dimensi Kepercayaan	13
2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen	13
2.1.3.4 Indikator Kepercayaan	14
2.1.4 Keputusan Pembelian	14
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	14
2.1.4.2 Tahap-tahap Pengambilan Keputusan Pembelian	15
2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	15
2.1.4.4 Indikator Keputusan Pembelian	16
2.1.5 Pengaruh Antara Variabel	17
2.1.5.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	17
2.1.5.2 Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Keputusan Pembelian ...	18
2.1.5.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	18
2.1.6 Penelitian Terdahulu	18
2.1.6.1 Penelitian Terdahulu I	18
2.1.6.2 Penelitian Terdahulu II.....	20
2.2.6.3. Penelitian Terdahulu III	21
2.2 Rerangka Pemikiran	23
2.3 Kerangka konseptual	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian	26
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	26
3.2.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2.2 Sumber Data.....	26
3.3 Variabel Penelitian	27

3.3.1 Variabel Independen	27
3.3.2 Variabel Dependen.....	27
3.4 Definisi Oprasional Variabel.....	28
3.4.1 Harga (X1)	28
3.4.2 Penanganan Komplain (X2).....	28
3.4.3 Kepercayaan (X3)	29
3.4.4 Keputusan Pembelian (Y)	29
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.5.1 Populasi	30
3.5.2 Sampel.....	30
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.3.1 Uji Normalitas	34
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	34
3.6.3.3 Uji Multi Heteroskedastisitas	35
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
3.6.6 Uji F	37
3.6.7 Uji t	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan Shopee Indonesia	39
4.1.2 Logo Perusahaan	40



4.1.3	Visi Misi Shopee	40
4.1.4	Produk dan Layanan Shopee	40
4.1.4.1	Produk Shopee.....	40
4.1.4.2	Layanan Shopee.....	41
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	41
4.2.1	Hasil Uji Validitas	41
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.2.3	Deskriptif Hasil Penelitan.....	43
4.3	Pembahasan dan Analisa Data	46
4.3.1	Rata-Rata Pernyataan Pada Variabel	46
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	51
4.3.2.1	Uji Normalitas	51
4.3.2.2	Uji Multikolinearitas.....	52
4.3.2.3	Uji Heteroskedasitas	53
4.3.3	Analisa Uji Regresi Linier Berganda.....	54
4.3.4	Koefisien Determinan (R ²).....	57
4.3.5	Uji F.....	57
4.3.6	Uji t.....	58
BAB V	PENUTUP	61
5.1	Simpulan	61

5.2 Saran.....61

DAFTAR PUSTAKA



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pengunjung Situs Jual Beli <i>Online</i> Indonesia Tahun 2018-2020	2
Tabel 2.1 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu I	19
Tabel 2.2 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu II	20
Tabel 2.3 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu III	22
Tabel 3.1. Data Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2020-2021	30
Tabel 3.2 Proporsi Sampel Perprodi Tahun Akademik 2020-2021	31
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)	37
Tabel 4.1 Hasil Validitas Semua Variabel	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Relibailitas	43
Tabel 4.3 Karakteristik Respdnen Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.4. Karekterisitik Responden Angkatan	44
Tabel 4.5 Karekterisitk Responden Prodi	45
Tabel 4.6 Frekuensi Belanja	46
Tabel 4.7 Range Data Jawaban Responden	47
Tabel 4.8 Rata-rata Pernyataan Variabel X1 Harga	47
Tabel 4.9 Rata-Rata Pernyataan Variabel X2 Penanganan Komplain	48
Tabel 4.10 Rata-Rata Pernyataan Variabel X3 Kepercayaan	48
Tabel 4.11 Rata-Rata Pernyataan Variabel Y Kputusan Pembelian	49
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda	54

Tabel 4.14 Koefisien Determinan (R^2).....55

Tabel 4.15 Uji F56

Tabel 4.16 Uji t57



DAFTAR GAMBAR

2.1. Rerangka Pemikiran	23
2.2 Kerangka Konseptual.....	24
4.1 Logo Perusahaan	40
4.2 Hasil Uji Normalitas semua variabel	51
4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas Semua Variabel	53
4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X1).....	58
4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Penangana Komplain (X2)	58
4.6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kepercayaan (X3).....	59



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian dan Karakteristik Responden
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3 Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas, Analisis Regresi, Uji F, dan Uji t
- Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedesitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinan

