

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TOKO ONLINE LAZADA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika)**



**OLEH :**

**MELITA DAWUNG**

**19110033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2022**

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.



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TOKO *ONLINE* LAZADA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika)**



**OLEH :**

**MELITA DAWUNG**  
**19110033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TOKO ONLINE LAZADA**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**MELITA DAWUNG**

**19110033**

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

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Melita Dawung

NPM : 19110033

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap  
Keputusan Pembelian Toko *Online* Lazada

Pembimbing

Tanggal: 20 Desember 2022



(Deograsias Yoseph Y.F., S.E., M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal: 20 Desember 2022



(Dr. Thyphoida W.S. Panjaitan, M.M.)

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TOKO ONLINE LAZADA**

Oleh

Melita Dawung

19110033

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 02 Januari 2023

Ketua : Dr. Maria Widyastuti, M.M

Anggota : 1. Stephanie Astrid Ayu, S. E., M.M

2. Deograsias Yoseph Y.F., S. E., M.M



Handwritten signatures of the examiners, including the Chairman and two members, positioned to the right of their respective names.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TOKO ONLINE LAZADA**

Oleh

Melita Dawung

19110033

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 02 Januari 2023

Ketua : Dr. Maria Widyastuti, M.M

Anggota : 1. Stephanie Astrid Ayu, S. E., M.M

2. Deograsias Yoseph Y.F., S. E., M.M



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TOKO ONLINE LAZADA**

Oleh

Melita Dawung

19110033

Dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal 02 Januari 2023

Ketua Tim Penguji



(Dr. Maria Widyastuti, M.M)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



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



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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melita Dawung

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Anam Desa Bulan, Kec. Ruteng, Kab. Manggarai Flores NTT

No. Identitas : 5310035509980001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko  
*Online* Lazada**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan secara umum maupun sebagian dalam bentuk jurnal atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum. Apabila di kemudian hari terbukti ada ketidaksesuaian dan saya melakukan tindakan menyalin atau meniru karya tulis orang lain, saya bersedia menerima teguran berupa sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika, termasuk pencabutan gelar sarjana.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan dengan benar dan penuh tanggung jawab.

Surabaya, 10 Januari 2023

Hormat saya



Melita Dawung

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **‘Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Lazada ‘**.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti tidak luput dari banyaknya kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Romo Adrian Adiredjo, S.TL M. A.S.Th.d. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah menyediakan sarana dan fasilitas perkuliahan yang mendukung, serta memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menuntuk ilmu di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Lilik Indrawati, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika
4. Deograsias Yoseph Y. F., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dari peneliti yang senantiasa telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran dan membimbig peneliti sehingga penyusunan proposal ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.





5. Dr. Maria Widyastuti, M.M. Selaku Ketua Penguji skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, saran dan pikiran untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M. selaku Dosen penguji skripsi sekaligus dosen wali selama 7 (tujuh) semester yang sudah membantu dan memberisemangat kepada penulis
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi khususnya Dosen program studi manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan bagi peneliti.
8. Bapa Dominikus, Mama Monika dan adik Nessa dan seluruh keluarga besar Anam yang telah memberikan dukungan secara finansial kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
9. Priskila, Tania, Fandy, Argi, Kk Jennet, Kk Yessi, Kk Delfi, Maria Valencia, Maria Vanessa, Margaretha Agustina, dan semua teman-teman yang sudah ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Maka dari itu, peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas doa dan dukungan dari mereka semua. Peneliti berharap semoga semua amal baik mereka diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa, Amin. Harapan penulis semoga apa yang terkandung di dalam skripsi ini dapat menjadi panutan dan bermanfaat bagi semua orang.

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSEUJUAN

### LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN

Kata Pengantar ..... i

Daftar Isi ..... iii

Daftar Tabel ..... vi

Daftar Gambar ..... vii

Daftar Lampiran ..... viii

Abstrak ..... ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 6

1.3 Tujuan Penelitian ..... 6

1.4 Manfaat Penelitian ..... 7

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori ..... 8

2.1.1 Kualitas Produk ..... 8

2.1.2 Harga ..... 11

2.1.3 Promosi ..... 15

2.1.4 Keputusan Pembelian ..... 17

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



2.1.5 Pengaruh Antar Variabel .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Rerangka Pemikiran.....	32
2.4 Kerangka Konseptual .....	33
2.5 Hipotesis Penelitian .....	33

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian.....	34
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data .....	34
3.2.1 Pendekatan Penelitian .....	36
3.2.2 Sumber Data .....	34
3.3 Variabel Penelitian .....	35
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5 Populasi dan Sampel.....	38
3.5.1 Populasi.....	38
3.5.2 Sampel .....	38
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6.2 Teknik Analisis Data .....	39
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	41

**BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden.....	50
4.3 Pembahasan dan Analisa Data.....	54

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.



4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.4.1 Uji Normalitas.....	56
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	56
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.4.4 Uji Multikolinearitas.....	59
4.5 Uji Regresi Linear Berganda .....	60
4.5.1 Koefisien Determinasi .....	61
4.5.2 Uji t .....	62
4.5.3 Variabel yang berpengaruh dominan .....	64

**BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran .....	62

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**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 2.1 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu 1.....	22
Tabel 2.2 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu 2.....	24
Tabel 2.3 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu 3.....	26
Tabel 2.4 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu 4.....	27
Tabel 2.5 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu 5.....	29
Tabel 3.1 Skala Likert.....	40
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Profesi .....	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Program Studi .....	52
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Transaksi .....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.12 Nilai Korelasi parsial .....	64



**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 GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	20
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 4.1 Tampilan Awal Lazada.....	46
Gambar 4.2 Logo Lazada.....	47
Gambar 4.3 Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	58

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.





**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.**

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	65
Lampiran 2 Karakteristik Responden .....	69
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	71
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	75
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	76
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
Lampiran 8 Hasil Uji Linear Berganda.....	85
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Koefisien Berganda .....	79
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis t .....	80
Lampiran 11 Hasil Perhitungan Data Kuesioner .....	81

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.



## ABSTRAK

**Melita Dawung / 19110033 / 2022 / Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko *Online* Lazada Pada Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian toko *online* Lazada pada mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Jenis Penelitian Kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 75 orang yang pernah berbelanja di toko *online* Lazada. Teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* jenis data yang digunakan adalah data *Primer*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian menggunakan teknik regresi linear berganda beserta koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian toko *online* Lazada.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga dan Promosi**

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



## ABSTRACT

**Melita Dawung / 19110033 / 2022 / The influence of product quality, price and promotion on purchasing decisions of Lazada online stores on student Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.**

*This research was conducted with the aim of knowing the effect of product quality, price and promotion on the purchasing decision of the Lazada online store for Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Type of quantitative research. The sample in this study were 75 people who had shopped at the Lazada online store. The sampling technique is purposive sampling, the type of data used is primary data. Data collection method using aquestionnaire. Data analysis in reseach using multiple linear regression techniques along with the coefficient of determination. The result of the study indicate that there is a positive and significant relationship between product quality, price and promotion variables on purchasing decisions for Lazada online stores.*

**Keywords: Product quality, price and promotion**

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.

