

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
HARGA, PROMOSI DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK E-COMMERCE  
LAZADA.CO.ID**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**MUHAMMAD IMAM FIRDAUS  
NIM: 151500099**

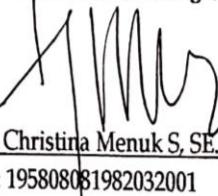
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak  
untuk diujii:

Tanggal: 07 Januari 2020

Dosen Pembimbing I,



Dra. Christina Menuk S, SE., MM  
NIP: 195808081982032001

Dosen Pembimbing II,



Widhayani Puri S, S.Sos., S.E., MSM.  
NPP: 1507733/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk E-Commerce Lazada.co.id

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Muhammad Imam Firdaus
- b. NIM : 151500099
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya
- e. Alamat e-mail : Imamfirdaus1111@gmail.com

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing I,

Dra. Christina Menuk S, SE, MM

NIP: 195808081982032001



Surabaya, 07 Januari 2020

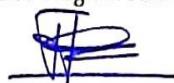
Dosen Pembimbing II,

Widhayani Puri S, SSos., S.E., MSM.

1507733/DY

Menyetujui

Ketua Program Studi,



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM.

NPP :0709494/DY

NIP: 196710191992032001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Imam Firdaus

NIM : 151500099

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi  
Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk E-Commerce Lazada.co.id" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020 bersifat original.

Bilamana

dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsure plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 07 Januari 2020

Mahasiswa,

Muhammad Imam Firdaus

NIM:151500099



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Robbil'alamiiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk E-Commerce Lazada.co.id**".

Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Marianus Subandowot MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo S.E., M.Pd., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk S, SE., MM dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis selama mengikuti kuliah.
6. Lazada yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian ini.

- 
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 07 Januari 2020

Penulis



Muhammad Imam Firdaus

NIM:151500099

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka Konseptual .....	31
2.4 Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
4.1 Data Umum .....	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
4.3 Analisis Data Penelitian .....	61
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i> di Indonesia .....	30
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.3 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..	53
4.4 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Harga.....	54
4.5 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Promosi .....	56
4.6 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Konsumen.....	58
4.7 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian .....	59
4.8 Tabulasi Data.....	61
4.9 Uji Validitas .....	64
4.10 Uji Reliabilitas .....	66
4.11 Uji Multikolonieritas.....	69
4.12 Uji Autokorelasi.....	71
4.13 Analisa Regresi Linear Berganda.....	72
4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	74
4.15 Uji <i>t</i> Parsial .....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	31
3.1 Kerangka Rencana Penelitian .....	34
4.1 Struktur Organisasi .....	48
4.2 Grafik Uji Normalitas .....	68
4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Surat Keterangan Ijin Penelitian

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

Lampiran 4 : Daftar Sempro

Lampiran 5: Kuesioner

Lampiran 6: Tabulasi Data dan Data Responden

Lampiran 7: Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 8: Dokumentasi