

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SHOPEEFOOD TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS MAHASISWA  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**OKTARIA DWI MONICA  
061930601533**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SHOPEEFOOD TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS MAHASISWA  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

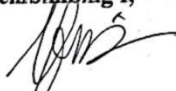
Oleh:


**OKTARIA DWI MONICA  
061930601533**

Menyetujui,

**Palembang, Juli 2022  
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

  
**Afrizawati, M.,SE., M.Si  
NIP 198004112006042002**

  
**Gst. Ayu Oka Windarti,SE.,MM  
NIP 196003271990032001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

  
**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi  
D-III Administrasi Bisnis**

  
**Fetty Maretha, S.E.,M.M  
NIP 198203242008012009**

## LEMBAR PENGESAHAN

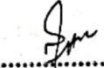
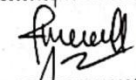
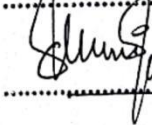
Nama : Oktaria Dwi Monica  
NIM : 061930601533  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Shopeefood Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 12 Agustus 2021

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> Ketua Penguji		10-08-2021
2.	<u>Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji		10-08-2021
3.	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M</u> Anggota Penguji		10-08-2021

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan DIII Administrasi Bisnis.

Laporan akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Shopeefood Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)”**. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan shopeefood terhadap keputusan pembelian.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi penyusunan laporan yang lebih baik kedepannya.

Akhir kata, penulis berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, baik pembaca maupun penulis. Semoga apa yang telah kita lakukan bernilai ibadah.

Palembang,      Juli 2022

Penulis

## **ABSTRACT**

*This study entitled The Effect of Shopeefood Service Quality on Purchase Decisions (Case Study of Sriwijaya State Polytechnic Students). Quality is the ability of a product or service to meet customer needs. The supporting theories in conducting this research include quality theory, quality indicators, purchasing decision theory, purchasing decision factors, purchasing decision indicators, purchasing decision structures, and purchasing decision processes. the effect of shopeefood service quality on purchasing decisions in Sriwijaya State Polytechnic students. Determination of the sample taken as many as 99 respondents, namely Sriwijaya State Polytechnic students who use Shopeefood. The sampling technique used in this study is to use the saturated sample technique. The data analysis technique used simple linear regression analysis. In this study, the data collection method used a questionnaire containing statements about the quality of shopeefood and purchasing decisions to obtain personal data from the respondents, besides that, the data collection method in this study used library research methods and questionnaires. The results of the study indicate that the quality variable has a significant effect on Shopeefood purchasing decisions for Sriwijaya State Polytechnic students of 5.937, where t count is greater than t table, which is 0.1755. With simple regression  $Y=28.906+0.516X$ , it means that for every 1% addition of shopeefood quality level (X), the purchasing decision will increase by 0.516.*

**Keywords:** *Quality(X), and Purchase Decision(Y)*

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Shopeefood Terhadap Keputusan Pembelian (Strudi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya). Kualitas yaitu sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Adapun teori pendukung dalam melakukan penelitian ini antara lain, teori kualitas, indikator kualitas, teori keputusan pembelian, faktor keputusan pembelian, indikator keputusan pembelian, struktur keputusan pembelian, dan proses keputusan pembelian, Penelitian ini membahas mengenai kualitas shopeefood terhadap keputusan pembelian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan shopeefood terhadap keputusan pembelian pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Penentuan sampel yang diambil sebanyak 99 responden yakni mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan Shopeefood. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan mengenai kualitas shopeefood dan keputusan pembelian untuk mendapatkan data pribadi dari responden, selain itu juga metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dan kuesioner. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian Shopeefood pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya sebesar 5,937 yang dimana t hitung lebih besar dari t tabel yakni sebesar 0,1975. Dengan regresi sederhana  $Y=28,906+0,516X$  artinya setiap penambahan 1% tingkat kualitas shopeefood (X), maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0,516.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Barang siapa yang membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan di dunia, maka kelak Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat.” (HR. Muslim)**

**“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”  
(QS. Ar Rad: 11)**

**Kupersembahkan kepada:**

- ❖ Kedua Orang Tua**
- ❖ Saudara-saudari ku**
- ❖ Teman Seperjuangan 6 NE**
- ❖ Almamater**

## DAFTAR ISI

Halaman:

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	6
1.5.4.1 Populasi .....	6
1.5.4.2 Sampel .....	7
1.5.4.3 Teknik Sampling.....	7
1.6 Analisis Data .....	7
1.6.1 Metode Kuantitatif .....	7
1.6.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	8
1.6.3 Uji t .....	10
1.6.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kualitas .....	12



2.1.1	Pengertian Kualitas .....	12
2.1.2	Indikator Kualitas .....	12
2.2	Keputusan Pembelian .....	13
2.2.1	Pengertian Keputusan Pembelian .....	13
2.2.2	Faktor Keputusan Pembelian .....	13
2.2.3	Indikator Keputusan Pembelian .....	14
2.2.4	Struktur Keputusan Pembelian .....	15
2.2.5	Proses Keputusan Pembelian .....	15
2.3.6	Kerangka Pemikiran .....	17

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	18
3.2	Visi, Misi dan Moto Perusahaan .....	19
3.2.1	Visi Perusahaan .....	19
3.2.2	Misi Perusahaan .....	19
3.3	Logo Perusahaan .....	19
3.4	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	20
3.4.1	Struktur Organisasi .....	20
3.4.2	Pembagian Tugas .....	20
3.5	Fitur-fitur Shopee .....	22
3.6	Profil Responden .....	23
3.6.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
3.6.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	24
3.6.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	25
3.6.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan .....	26
3.7	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden .....	26

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	38
4.1.1	Uji Validitas .....	38
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	40
4.2	Uji Hipotesis .....	42
4.2.1	Uji t .....	42
4.2.2	Regresi Linier Sederhana.....	43
4.3	Pembahasan Pengaruh Kualitas Shopeefood Terhadap keputusan Pembelian .....	44

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	46
5.2	Saran .....	46

### **DAFTAR PUSTAKA .....**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Halaman:

Tabel 1.1 Data Hasil PraSurvei .....	3
Tabel 1.2 Skala Likert .....	8
Tabel 3.1 Fitur Shopee .....	22
Tabel 3.2 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Tabel 3.3 Kriteria Responden Berdasarkan Usia .....	24
Tabel 3.4 Kriteria Responden Berdasarkan Semester.....	25
Tabel 3.5 Kriteria Responden Berdasarkan Jurusan.....	26
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Shopee .....	27
Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kualitas (X).....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji t.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	43