

**TAHAPAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *FASHION* MELALUI
SITUS DARING *ONLINE SHOP SHOPEE*
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA DIII JURUSAN ADMINISTRASI
BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**KHAIRUL IMAM
0615 3060 1170**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2018**

**TAHAPAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *FASHION* MELALUI
SITUS DARING *ONLINE SHOP SHOPEE*
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA DIII JURUSAN ADMINISTRASI
BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG)**



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

Oleh:

**KHAIRUL IMAM
0615 3060 1170**

Menyetujui,

Pembimbing I

Dewi Fadila, S.E., M.M.

NIP. 197504212001122001

Pembimbing II

Heri Setiawan, S.E., M.AB.

NIP. 1976022220021210001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. A. Jambudin Sayuti, S.E., M. Hum., Rec. M

NIP. 196000061989101001

LEMBAR PENGESAHAN


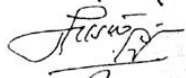



Nama : Khairul Imam
NPM : 0615 3060 1170
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tahapan Keputusan Pembelian Produk Fashion melalui Situs Daring Online Shop Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa D3 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
 Jurusan Administrasi Bisnis
 Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari Senin

Tanggal: 20 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Fetty Maretha, S.E.,M.M. <u>Ketua</u>		12/09/18
2.	Jusmawi Bustan, S.E.,M.Si. <u>Anggota</u>		11/09/18
3.	Rini, S.E.,MAB. <u>Anggota</u>		12/09/18
4.	Munparidi, S.E.,M.Si. <u>Anggota</u>		12/09/18
5.	Purwati, S.E.,M.M. <u>Anggota</u>		11/09/18

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Khairul Imam
NPM : 0615 3060 1170
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Tahapan Keputusan Pembelian Produk *Fashion* melalui Situs Daring *Online Shop* Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa D3 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang dibuat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



PT. TERAI WPEL
24AFF317674
RUPIAH

Khairul Imam

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: "Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S Al Insyirah : 6-8)"

Kupersembahkan Kepada:

- Ibu Tercinta
- Saudara Kandung dan Keluargaku
- Sahabat-sahabatku
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Tahapan Keputusan Pembelian Produk Fashion melalui Situs Daring Online Shop Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa D3 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang)”**

Laporan Akhir ini membahas hal-hal yang menjadi tahapan keputusan pembelian produk *fashion* di *online shop* Shopee. Data diperoleh penulis dengan menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan rumus persentase.

Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi kurikulum dalam menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materi, bimbingan dan saran dari berbagai pihak.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini masih terdapat kekurangan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, segala kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca terutama bagi mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis. Amin.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur saya haturkan kehadirat Allah SWT karena berkat dan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini dengan baik.

Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Pada kesempatan ini pula, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membanatu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A Jalaludin Sayuti S.E., Mhum., ResM. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Divianto S.E., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisinis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Kepada seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Kepada karyawan dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
8. Kepada Ibu tersayang (Dra. Hj. Siti Fatimah) dan saudaraku tercinta (Weni Aditia, S.K.M dan Aini Zahara, S.Kom.) terima kasih atas

segala do'a dan pengorbanan, dan dukungan moril yang sangat diperlukan penulis, tanpa restu dan do'anya usaha penulis akan sia-sia.

9. Dan semua orang yang telah membantu, mendo'akan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, tidak ada kata lain yang bisa digambarkan kecuali rasa Terima Kasih yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis ucapkan, semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dan berkah dari Allah SWT. Amin.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRACT

This final report was created with the purpose to find out how stages in purchasing fashion product in online shop Shopee. Primary data was got from questionnaire that separated to 65 respondents incidentally. Respondents were students of business administration majoring in semesters two, four and six in 2018 sriwijaya politechnic who had bought fashion products throught Shopee online shop. Data analysis using percentage frequency method. Characteristic of respondents based on age indicate that most are 20 years old. Characteristic of respondents based on gender indicate that most of them are female. The first step in the decision to purchase fashion products through the Shopee application is the introduction of needs, where most respondents are influenced by themselves before deciding to buy. The second stage is information seeking, where most respondents know information through television advertisements. The third stage is alternative evaluation, where most respondents buy for practical reasons, low prices and free shipping. The fourth stage is the purchase decision, where most respondents buy fashion productss in women's clothing, beauty products, women's bags and women's shoes. Use cash payments at the Indomaret cashier at one month ago. The fifth stage is post-purchase behaviour, where most respondents feel satisfied and use the fashion product once a month.

Keyword: Consumer Decission Making, Stages of Decission Making in Purchasing, online shop.

ABSTRAK

Laporan akhir ini dibuat dengan tujuan mengetahui bagaimanakah tahapan keputusan pembelian produk *fashion* melalui *online shop* Shopee. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 65 responden secara insidental. Responden merupakan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis semester 2, 4 dan 6 tahun 2018 Politeknik Negeri Sriwijaya, yang pernah berbelanja produk *fashion* melalui *online shop* Shopee. Analisa data menggunakan metode frekuensi persentase. Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar berusia 20 tahun. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Tahapan keputusan pembelian produk *fashion* secara online melalui aplikasi Shopee yang pertama dilakukan adalah pengenalan kebutuhan, dimana sebagian besar responden dipengaruhi diri sendiri sebelum memutuskan untuk membeli. Tahapan yang kedua adalah pencarian informasi dimana sebagian besar responden mengetahui informasi melalui iklan televisi. Tahapan yang ketiga adalah evaluasi alternatif, dimana sebagian besar responden membeli karena alasan praktis, harga murah dan gratis ongkos kirim. Tahapan yang keempat adalah keputusan pembelian, dimana sebagian besar responden membeli produk *fashion* kategori pakaian wanita, produk kecantikan, tas wanita dan sepatu wanita, menggunakan pembayaran secara tunai di kasir Indomaret pada waktu satu bulan yang lalu. Tahapan yang kelima adalah perilaku pasca pembelian, dimana sebagian besar responden merasa puas dan memakai produk tersebut satu bulan sekali.

Kata Kunci: Keputusan Pembelian Konsumen, Tahapan Keputusan Pembelian, Online Shop.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.5 Analisis Data	9

	Halaman
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Keputusan Pembelian	10
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen	10
2.1.2 Struktur Keputusan Pembelian Konsumen	10
2.1.3 Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen.....	11
2.2 <i>Online Shop</i>	14
2.2.1 Pengertian <i>Online Shop</i>	14
2.2.2 Komponen <i>Online Shop</i>	16
2.2.3 Klasifikasi <i>Online Shop</i>	16
2.3 Produk <i>Fashion</i>	18
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Profil Shopee	19
3.1.1 Tujuan Shopee	19
3.1.2 Nilai Shopee	20
3.2 Profil Responden	21
3.3 Hasil Rekapitulasi Data Pra Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden.....	23
4.2 Tahapan Keputusan Pembelian Produk <i>Fashion</i> secara <i>Online</i> melalui Aplikasi Shopee.....	24
4.2.1 Pengenalan Kebutuhan	24
4.2.2 Pencarian Informasi.....	25
4.2.3 Evaluasi Alternatif.....	25
4.2.4 Keputusan Pembelian	27
4.2.5 Perilaku Pasca Pembelian.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa D3 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang	7
Tabel 3.1 Hasil Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa yang Pernah Belanja Produk <i>Fashion</i> secara <i>Online</i> melalui Aplikasi Shopee	21
Tabel 3.2 Hasil Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin yang Pernah Belanja Produk <i>Fashion</i> secara <i>Online</i> Melalui Aplikasi Shopee	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4.3 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Siapa yang mempengaruhi Anda membeli produk <i>fashion</i> melalui aplikasi Shopee?” dalam Kuesioner Penelitian	24
Tabel 4.4 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Darimanakah anda Mengetahui informasi produk <i>fashion</i> melalui aplikasi Shopee?”	25
Tabel 4.5 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Apakah alasan anda Membeli produk <i>fashion</i> melalui aplikasi Shopee?”	25
Tabel 4.6 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Sebutkan pertimbangan anda membeli produk <i>fashion</i> melalui aplikasi Shopee?”	26
Tabel 4.7 Responden Menjawab Lainnya terhadap Pertanyaan “Sebutkan Pertimbangan anda membeli produk <i>fashion</i> melalui Aplikasi Shopee?”	27
Tabel 4.8 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Jenis produk <i>fashion</i> Apa yang pernah anda beli?”	27
Tabel 4.9 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Apa cara Pembayaran pada pembelian produk <i>fashion</i> melalui	

aplikasi Shopee?”	29
Tabel 4.10 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Kapan anda membeli Produk <i>fashion</i> melalui aplikasi Shopee?”	30
Tabel 4.11 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Bagaimana perasaan Anda setelah memakai produk <i>fashion</i> tersebut?”	30
Tabel 4.12 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Seberapa sering anda memakai produk <i>fashion</i> yang telah anda beli melalui aplikasi Shopee?”	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahapan Keputusan Pembelian	12
Gambar 4.1 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan “Jenis produk <i>fashion</i> apa yang pernah anda beli?”	28
Gambar 4.2 Tahapan Keputusan Pembelian	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabel hasil Pra Penelitian	i
Lampiran 2 Kuesioner.....	ii
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	iii
Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir.....	iv
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir	v
Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir	vi
Lampiran 7 Lembar Revisi Laporan Akhir	vii
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir	viii