

**PENGARUH HARGA, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, KUALITAS  
PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MENGGUNAKAN PEMBAYARAN SHOPEE PAYLATER  
DI KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**SOLIKAH NUR ROHMAH**

**NIM. 2003102050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH HARGA, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, KUALITAS  
PELAYANAN DAN BRAND *IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MENGGUNAKAN PEMBAYARAN SHOPEE PAYLATER DI  
KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Manajemen

**OLEH :**

**SOLIKAH NUR ROHMAH**

**NIM. 2003102050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Solikah Nur Rohmah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 24 Juli 2024


Pembimbing I,



Dr. Rizal Uta Ananta Fauzi, S.E., M.M.  
NIDN. 0708108702

Madiun, 24 Juli 2024

Pembimbing II,

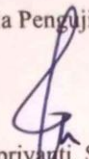


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

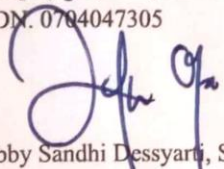
**LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi oleh Solikah Nur Rohmah ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa, 30 Juli 2024.

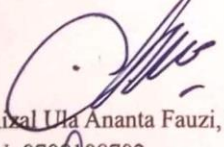
Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305


Ketua

  
Robby Sandhi Dessyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802

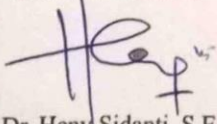
Sekretaris

  
Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.  
NIDN. 0708108702

Anggota

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Anggota

  
Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0727107503

Anggota



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Solikah Nur Rohmah  
Nim 2003102050  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Solikah Nur Rohmah

NIM. 2003102050

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, dengan memanjatkan rasa syukur atas rahmat dan hidayah Ilahi Rabbi, yang telah melimpahkan taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, ONLINE CUSTOMER REVIEW, KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN SHOPEE PAYLATER DI KOTA MADIUN”** dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M. Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M.,CPSMM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan.



5. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M.,CPSMM selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua. Bapak Supriadi dan Ibu Sunarsih yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dan semangat serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
8. Keluarga, sahabat serta teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak,

Madiun, 11 Agustus 2024

Solikhah Nur Rohmah

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	14
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian .....	15
E. Kegunaan Penelitian .....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	17
A. Kajian Pustaka .....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	46
C. Kerangka Konseptual .....	54
D. Hipotesis Penelitian .....	55
BAB III METODE PENELITIAN .....	60
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	60
B. Jadwal Penelitian .....	60
C. Desain Penelitian .....	62
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	63
E. Variabel Penelitian dan Definisi operasional .....	66
F. Teknik Pengumpulan Data .....	71
G. Instrumen Penelitian .....	71
H. Teknik Analisis Data .....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	78
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	78



B. Deskripsi Data .....	78
C. Hasil Pengujian Data .....	90
D. Pembahasan Hipotesis .....	102
BAB V PENUTUP .....	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Implikasi dan Saran .....	111
DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN .....	120

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Olah Data Kuesioner Sementara Pengguna Aplikasi PayLater di Kota Madiun.....	3
Tabel 1.2	Data pengguna Shopee PayLater di Indonesia pada tahun 2023 .....	4
Tabel 1.2	Nilai Transaksi Shopee PayLater pada Kuartal IV 2022-2023 .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	61
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	67
Tabel 3.3	Skala Likert.....	72
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia .....	80
Tabel 4.3	Karakteristik Pekerjaan .....	88
Tabel 4.4	Karakteristik Pendapatan .....	82
Tabel 4.5	Karakteristik Domisili.....	83
Tabel 4.6	Karakteristik Frekuensi Menggunakan PayLater.....	84
Tabel 4.7	Jawaban Responden Tentang Harga (X1).....	85
Tabel 4.8	Jawaban Responden <i>Online customer review</i> (X2) .....	86
Tabel 4.9	Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X3).....	87
Tabel 4.10	Jawaban Responden Tentang <i>Brand Image</i> (X4).....	88
Tabel 4.11	Jawaban Responden Tentang Keputusan Pembelian (Y).....	89
Tabel 4.12	Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> .....	92
Tabel 4.13	Uji <i>Discriminant Validity (AVE)</i> .....	93
Tabel 4.14	Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	94
Tabel 4.15	Uji <i>Reliabilitas</i> .....	95
Tabel 4.16	Uji <i>R-Square</i> .....	97
Tabel 4.17	Uji <i>Q-Square</i> .....	98
Tabel 4.18	Uji T-Statistik.....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Kerangka Berpikir .....	54
Gambar 3.1	Alur Penelitian.....	63
Gambar 3.2	Persamaan Inner Model.....	75
Gambar 4.1	Uji <i>Outer Model</i> .....	91
Gambar 4.2	Uji <i>Inner Model</i> .....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	120
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	121
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	125
Lampiran 3. Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	135
Lampiran 4. Hasil Uji <i>Inner Model</i> .....	136
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> .....	136
Lampiran 6. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	137
Lampiran 7. Nilai <i>Discriminant Validity</i> .....	137
Lampiran 8. Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	138
Lampiran 9. Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	138
Lampiran 10. Hasil Uji <i>Q-Square</i> .....	138
Lampiran 11. Hasil Uji T-Statistik.....	139