

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE* SHOPEE DITINJAU
DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Kec. Wadaslintang)

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen



SKRIPSI

Oleh :

ALFIANTI SOLIHAH

19.21179

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA (IAINU) KEBUMEN
TAHUN 2023**

PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE DITINJAU
DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Kec. Wadaslintang)

Oleh :

Alfianti Solihah ,

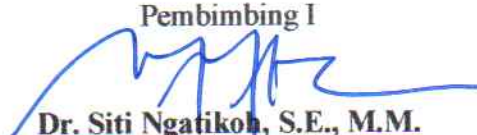
1921179

Telah dimunaqosahkan di depan Sidang Penguji pada tanggal Senin, 11 September 2023

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I

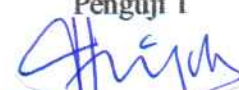
Ekonomi Syariah pada tanggal Senin, 11 September 2023

Pembimbing I


Dr. Siti Ngatikoh, S.E., M.M.

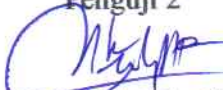
NIDN 2107117001

Penguji 1


Mukhsinun, S.H.I., M.E.I.

NIDN 2105038102

Penguji 2


Nur Iman Hakim Al Faqih, M.E.K.

NIDN 2108028901

Ketua Sidang


Abdul Waid, S.H.I., M.S.I.

NIDN 2116078202

Sekretaris


Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sy., M.E.

NIDN 2124019202





INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: 3532 Tahun 2013
Jl. Tentara Pelajar No. 55B Telp. (0278) 385902 Kebumen 54312
Website: www.iainukebumen.ac.id Email: info@iainukebumen.ac.id

NOTA DINAS

Hal: Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen

c/q Biro Skripsi

Di

Tempat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen No. In.11/X.10/IAINU/F.IV/I/006/2023 tertanggal 15 Januari 2023 tentang Judul dan Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2022/2023. Sebagai Pembimbing Skripsi Saudara:

Nama	: ALFIANTI SOLIHAH
NIM	: 19.21179
Program studi	: Ekonomi Syariah
Tahun akademik	: 2022/2023
Judul Skripsi	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI PADA MASYARAKAT KECAMATAN WADASLINTANG)

Maka setelah kami teliti dan diadakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami anggap Skripsi tersebut sebagai hasil penelitian/ kajian mendalam telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah IAINU Kebumen

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasyahkan, dan bersama ini kami kirimkan 3 (tiga) eksampler skripsi dimaksud.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Kebumen, 13 Agustus 2023

Pembimbing


Dr. Siti Ngatikoh, S.E., M.M

NIDN. 2107117001

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alfianti Solihah

NIM : 1921179

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Pada Masyarakat Kec. Wadaslintang).**

Saya ingin menegaskan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari penelitian atau studi yang saya lakukan secara independen. Dengan dukungan dan bimbingan dari dosen pembimbing, skripsi ini telah mengikuti metodologi karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Skripsi ini belum pernah diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di institusi pendidikan lain, seluruh skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung karya dari pihak lain kecuali yang telah diacu secara jelas dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar pustaka.

Saya menyadari bahwa jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya siap menanggung segala risiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Wonosobo, 13 Agustus 2023



Alfianti Solihah

NIM.1921179

MOTTO

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan.” (QS. Asy- Syuraa: 181)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas anugerah dan petunjuk dari Allah SWT, serta dengan berkah-Nya, peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Peneliti juga senantiasa mengirimkan doa dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan tulus hati, skripsi ini peneliti dedikasikan untuk:

1. Kedua orang tua, Bapak Muhyanto dan Ibu Rasiah. Yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, bimbingan serta telah menjadi motivasi terbaik bagi peneliti dalam meraih gelar Sarjana ini.
2. Kedua kakak adik peneliti, Sumarni, Edi Fariyanto dan Yuli Endah Wati. Yang selalu mendoakan, serta mendorong peneliti agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga telah menjadi saksi serta tempat keluh kesah peneliti selama ini.
3. Keponakan peneliti, Qiana Elysia. Yang selalu bisa mengembalikan energi semangat peneliti dengan tingkah polosnya serta menjadi tempat istirahat peneliti saat lelah dengan skripsi.
4. Keluarga besar peneliti, terdiri dari pihak keluarga ayah dan ibu, selalu memberikan dukungan baik secara emosional maupun finansial kepada peneliti.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* shopee ditinjau dari perspektif ekonomi Islam (studi pada masyarakat Kecamatan Wadaslintang). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Sampel diperoleh dengan menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 106 orang dan data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 24.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t hitung $9,297 > t$ tabel sebesar 1,983. Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t hitung $-2,197 < t$ tabel -1,983. Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai F hitung sebesar $48.016 > F$ tabel sebesar 3,08. Nilai *Adjusted R Square* diperoleh sebesar 0,482 atau 48,2% artinya bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* shopee sebesar 48,2%, sedangkan sisanya 51,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian, E-Commerce, Shopee, Ekonomi Islam.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the service quality and price variables on purchasing decisions in the Shopee e-commerce platform, viewed from the perspective of Islamic Economics (a study conducted in the Wadaslintang Subdistrict community). The research method used is quantitative research, with data collection carried out using a questionnaire. The sample was obtained using purposive sampling, involving 106 individuals, and the data were analyzed using multiple linear regression analysis using SPSS version 24.

Based on the test results, it is shown that service quality partially has a significant influence on purchasing decisions, with a calculated t-value of 9.297 > the tabulated t-value of 1.983. Price partially has a significant influence on purchasing decisions, with a calculated t-value of -2.197 < the tabulated t-value of -1.983. Collectively, service quality and price significantly influence purchasing decisions, with a calculated F-value of 48.016 > the tabulated F-value of 3.08. The Adjusted R-Square value obtained is 0.482 or 48.2%, indicating that the variables of service quality and price have an influence on purchasing decisions in the Shopee e-commerce platform to the extent of 48.2%, while the remaining 51.8% is influenced or explained by other variables not included in this study.

Keywords : Service Quality, Price, Purchasing Decision, E-Commerce, Shopee, Islamic Economics.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh kerendahan hati, peneliti mengucapkan syukur kepada Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas karunia-Nya yang tidak terhentikan, seperti ilmu pengetahuan, kesehatan, dan beragam kenikmatan, yang telah memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (studi pada masyarakat Kecamatan Wadaslintang)” dengan sukses. Sholawat dan salam selalu peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabat.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen, dengan tujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Sebagai peneliti, saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah turut berperan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Di bawah ini, peneliti akan secara rinci menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Benny Kurniawan, M.Pd.I. selaku Rektor Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen.
2. Bapak Faisal, M.Ag. selaku Wakil Rektor 1 dan Bapak Imam Subarkah, M.Pd. selaku Wakil Rektor 2 IAINU Kebumen.
3. Bapak Abdul Waid, S.H.I., M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen.

4. Ibu Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sy., M.E. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen.
5. Ibu Dr. Siti Ngatikoh, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Teman-teman dekat peneliti yang selalu memberikan semangat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.
7. Teman-teman FEBI IAINU Kebumen angkatan 2019 khususnya kelas ekstensi. Terimakasih atas kebersamaan dan dukungannya.

Pada akhirnya, peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca dan menjadi amal jariyah. Aamiin yarabbal a'laminn.

Wonosobo,.....2023

Peneliti,

Alfianti Solihah
NIM. 1921179

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ixi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pembatasan Masalah	8
C. Perumusan Masalah.....	9
D. Penegasan Istilah	9
E. Tujuan.....	11
F. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORETIS.....	12
A. Landasan Teori	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Teori.....	37
D. Hipotesis Penelitian.....	38
E. Instrumen Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Pendekatan Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian.....	42
C. Data Dan Sumber Data.....	42
D. Subjek Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	47

F.	Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
A.	Gambaran Umum Lokasi Dan Objek Penelitian	59
B.	Deskripsi Identitas Responden Penelitian	61
C.	Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	63
D.	Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	66
E.	Uji Asumsi Klasik	68
F.	Uji Regresi Linear Berganda	71
G.	Uji Hipotesis	73
H.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP.....		83
A.	Kesimpulan.....	83
B.	Saran	84
C.	Keterbatasan	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan E-Commerce.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Skala Likert	52
Tabel 4. 1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 4. 2 Deskripsi Usia Responden	62
Tabel 4. 3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	63
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga.....	64
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 9 Uji Normalitas.....	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji T (Parsial)	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (F).....	74
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Keputusan Pembelian.....	26
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	41