

HALAMAN MOTTO

"No Risk No Fun"

" Keberhasilan Bukanlah Milik Orang Pintar, Melainkan Milik Mereka Yang
Senantiasa Berusaha"

(B.J Habibie)

"Menerjang Jalan Tanpa Arah, Melawan Kemustahilan Ditengah Relasi, Semoga
Segala Babak Belur Ini Tidak Berakhir Sia - Sia"



HALAMAN PERSEMBAHAN

Diantara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena disinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu dan almarhum ayah yang selalu menjadi semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini berkat motivasi dan doa yang dipanjatkan.
2. Ibu Kholifah, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas ilmunya, arahan, perhatian dan kesabaran yang selama ini diberikan dengan tulus.
3. Bapak dan Ibu dosen Universitas Putra Bangsa.
4. Teman-teman seperjuangan Prodi Bisnis Digital yang selalu memberikan semangat dan hiburan.
5. Universitas Putra Bangsa, almamater yang telah menjadi tempat saya belajar, berkembang dan bertumbuh menjadi pribadi yang lebih dewasa. Terima kasih atas pengalaman, ilmu dan kesempatan yang telah diberikan.
6. Dan pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan dan ridho-Nya. Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan dan penyajian skripsi ini, semoga dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamiin.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Ulasan terhadap Keputusan Pembelian pada layanan Shopee food di Kabupaten Kebumen. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 150 orang dengan kriteria pernah melakukan pembelian makanan/minuman pada Shopee food di Kabupaten Kebumen dalam 6 bulan terakhir dengan minimal usia 17 tahun. Pengambilan data menggunakan kuesioner (angket). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan non probability sampling dengan purposive sampling yang dibantu dengan alat bantu pengolahan data menggunakan SPSS versi 22. Analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, (2) Promosi Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, (3) Ulasan Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Ulasan dan Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Service Quality, Promotion, and Reviews on purchasing decisions regarding the Shopee food service in Kebumen Regency. The study involved 150 respondents who met the criteria of having purchased food or beverages via Shopee food in Kebumen Regency within the last six months and being at least 17 years of age. Data collection was conducted using questionnaires. A non-probability sampling technique—specifically purposive sampling—was employed, and data processing was facilitated using SPSS version 22 software. The data analysis included validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results indicate that (1) Service Quality influences purchasing decisions, (2) Promotion influences purchasing decisions, and (3) Reviews influence purchasing decisions.

Keywords: Service Quality, Promotion, Reviews, and Purchasing Decisions.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat dan karunian-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Ulasan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Layanan Shopee food Di Kabupaten Kebumen”

Proposal Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Bisnis Digital Universitas Putra Bangsa Kebumen. Proposal Skripsi ini sebagai tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penyusunan skripsi ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kepada Almarhum Ayah, cinta pertama penulis dan sosok yang penulis sayangi dan selalu dirindukan. Terima kasih atas segala, rasa cinta kasih dan sayang serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan semasa Ayah hidup. Terima kasih telah menjadi alasan terbesar penulis untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana. Penulis yakin perjuangan dan cinta Ayah tetap hidup menyatu dalam langkah dan doa yang mengiringi penulis setiap hari. Penulis sangat sayang Ayah.
2. Kepada Ibu tercinta Siti Noor Farida Saptawati, terimakasih selalu mengusahakan apapun untuk kebahagiaan penulis, pengorbanan dan rasa cinta yang selalu penulis dapatkan, terimakasih sudah menjadi sosok yang selalu penulis harapkan, Terimakasih atas segala bentuk doa, motivasi dan semangat

yang telah diberikan kepada penulis, Tanpa kehadiran dan cinta tulus Ibu, mungkin langkah ini takkan pernah sampai sejauh ini.

3. Kepada kakak kandung, Fakhri Arfansyah terimakasih atas motivasi dan perhatian kecilnya, tak lupa untuk kakak ipar Faizah terimakasih telah hadir dan mewarnai kehangatan keluarga.
4. Kepada Rafasya Fatih Alvaro, ponakan tergantung dan terlucu penulis, terimakasih atas kebawelan dan kelucuan yang membuat penulis bahagia.
5. Ibu Kholifah, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas ilmunya, arahan, perhatian dan kesabaran yang selama ini diberikan dengan tulus.
6. Kepada Hasna & Riza , Terima kasih telah menjadi teman kecil yang tumbuh bersama dalam setiap cerita, tawa, dan perjuangan. Semoga pertemanan kita tetap abadi, melampaui jarak dan waktu. Terima kasih karena selalu menjadi bagian dari perjalanan hidup yang begitu berarti.
7. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, yaitu Muhammad Labib Mubarak kekasih dari penulis. Terimakasih telah menjadi bagian yang sangat berarti dalam perjalanan saya menyelesaikan skripsi ini. Dari awal hingga akhir selalu menemani proses yang penulis lalui, memberikan semangat, serta menjadi pendengar yang sabar dalam setiap keluh kesah yang saya hadapi, dan selalu meyakinkan bahwa penulis mampu melewati setiap tantangan yang membuat penulis tetap berjuang hingga akhir.
8. Kepada Hj.Hanna Dewi Arimbi Hanggono Raras teman termanis penulis, Terima kasih karena selalu hadir, bukan hanya dalam kebahagiaan, tetapi juga di saat penulis merasa lelah, ragu, dan hampir menyerah. Kehadiran yang menjadi

tempat untuk bercerita, berbagi keluh kesah, serta memberikan semangat dalam setiap proses yang dilalui. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik serta keberkahan dalam setiap perjalanan hidupmu.

9. Kepada teman-teman seperjuangan Prodi Bisnis Digital yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, terima kasih banyak sudah mewarnai hari-hari penulis dan membuat perjalanan kuliah ini terasa lebih indah dan semangat.
10. Terimakasih untuk diri sendiri Zahra Nur Afifah, yang telah berjuang dan senantiasa memberikan usaha terbaik dalam setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih karena telah berani menghadapi berbagai tantangan, terus belajar menerima hal-hal baru yang awalnya terasa asing, serta tidak menyerah meskipun prosesnya tidak selalu mudah.

Akhirnya, seluruh perjuangan tersebut terbayar dengan terselesaikannya karya tulis tugas akhir ini. Pencapaian ini bukan sekadar keberhasilan dalam bidang akademik, tetapi juga menjadi bukti dari proses bertumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat, tangguh, dan dewasa. Apa yang dituliskan hari ini merupakan hasil dari setiap usaha, doa, dan pengorbanan yang telah dilalui. Semoga di kemudian hari, diri ini dapat membacanya kembali dengan rasa bangga sebagai pengingat bahwa setiap perjuangan yang dijalani tidak pernah sia-sia dan semuanya layak untuk diperjuangkan.

Kebumen, 6 Agustus 2026

Zahra Nur Afifah
220100226

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Teori	15
2.1.1 Keputusan Pembelian	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.3 Promosi	21
2.1.4 Ulasan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Hubungan Antar Variabel	31
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	31
2.3.2 Hubungan Promosi dengan Keputusan Pembelian	32
2.3.3 Hubungan Ulasan dengan Keputusan Pembelian	33

2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Ulasan dengan Keputusan Pembelian	35
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	36
2.5 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	39
3.1.1 Objek Penelitian	39
3.1.2 Subjek Penelitian	39
3.1.3 Variabel Penelitian	39
3.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.2.1 Keputusan Pembelian.....	40
3.2.2 Kualitas Pelayanan	41
3.2.3 Promosi	41
3.2.4 Ulasan.....	42
3.3 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	42
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Jenis Data	44
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Populasi dan Sampel	46
3.5.1 Populasi Penelitian	46
3.5.2 Sampel Penelitian	46
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	47
3.6 Teknik Analisis.....	48
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.6.2 Analisis Kuantitatif	49
3.6.3 Teknis Pengujian Instrumen	49
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	51
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.6.6 Uji Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Shopee food	58
4.1.2 Gambaran Penelitian di Kabupaten Kebumen.....	59
4.2 Analisis Deskriptif	60

4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.2.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	64
4.3 Analisis Statistik.....	65
4.3.1 Uji Validitas.....	65
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	69
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.2.5 Uji Hipotesis	74
4.4 Pembahasan	78
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Layanan Shopee food di Kabupaten Kebumen.....	78
4.4.2 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Layanan Shopee food di Kabupaten Kebumen	79
4.4.3 Pengaruh Ulasan terhadap Keputusan Pembelian pada Layanan Shopee food di Kabupaten Kebumen	81
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Ulasan terhadap Keputusan Pembelian pada Layanan Shopee food di Kabupaten Kebumen	84
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	89
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.4 Implikasi Penelitian.....	92
5.4.1 Implikasi Teoritis	92
5.4.2 Implikasi Praktis.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Hasil Mini Riset Penggunaan Layanan Pesan-Antar Makanan di Kabupaten Kebumen	5
Tabel II-1 Peneliti Terdahulu	26
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian ..	40
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Promosi.....	41
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Ulasan	42
Tabel III-5 Penilaian Skala Likert	43
Tabel III-6 Modifikasi Jawaban	43
Tabel IV-1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel IV-2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel IV-3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel IV-4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan	64
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	66
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Promosi.....	66
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Ulasan	67
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	67
Tabel IV-9 Uji Reliabilitas	68
Tabel IV-10 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel IV-11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73
Tabel IV-12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	75
Tabel IV-13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	76
Tabel IV-14 Hasil Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 Perkembangan Niai Transaksi Shopee food Tahun 2021-2024.....	3
Gambar II-1 Kerangka Penelitian.....	37
Gambar IV-1 Hasil Uji Normalitas	69
Gambar IV-2 Hasil Uji Normalitas	70
Gambar IV-3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2 Tabel F	102
Lampiran 3 Tabel t	103
Lampiran 4 Tabel r	104
Lampiran 5 Responden	105
Lampiran 6 Tabulasi	110
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi	119
Lampiran 8 Kartu Seminar Proposal	120

