

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PROMOTION* DAN *PRICE* TERHADAP *PURCHASE DECISION PLATFORM* LAZADA AREA JABODETABEK

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan



POLITEKNIK
Oleh :
WIGAR RAMADHAN ANARGYA WIDODO
(221210006)
TEMPO

PRODI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

POLITEKNIK TEMPO

2026

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PROMOTION* DAN *PRICE* TERHADAP *PURCHASE DECISION PLATFORM* LAZADA AREA JABODETABEK

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan



POLITEKNIK
Oleh :
WIGAR RAMADHAN ANARGYA WIDODO
(221210006)
TEMPO

PRODI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

POLITEKNIK TEMPO

2026

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-15
PENGESAHAN TUGAS AKHIR		

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *E-Service Quality, Promotion Dan Price Terhadap Purchase Intention* Platofrm Lazada Area Jabodetabek

Nama : Wigar Ramadhan Anargya Widodo

NIM : 221210006

Tugas Akhir ini telah dinyatakan lulus dalam sidang Tugas Akhir pada 9 Juni 2026 dihadapan penguji dan telah di revisi sesuai catatan Tim Penguji. Karena itu, penulis berhak memperoleh gelar Sarjana Terapan D4 S.Tr.M di bidang Manajemen.

Jakarta, 18 Juni 2026

	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Program Studi <u>Dr. Ardianyah, S.Kom., M.M.</u> NIDN. 0306028803	19/ 2026 /6.....	
Penguji I <u>Indira Tribuwana Tungga Dewi, S.E., M.M</u> NIDN. 0312029401	18/ 2026 /06.....	
Penguji II <u>Harry Jundrio, S.E., M.M.</u> NIDN. 0330068302	19/06/2026	
Pembimbing I <u>Dr. Ardianyah, S.Kom., M.M.</u> NIDN. 0306028803	19/ 2026 /6.....	
Pembimbing II <u>Rahmi Utami, S.Sos., M.B.A</u> NIDN. 0304028306	19/6/2026	

Mengetahui,
Direktur Politeknik Tempo


Shalfi Andri, S.P., M.M
 NIDN. 0328087202

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-10
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR		

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PROMOTION* DAN *PRICE* TERHADAP *PURCHASE DECISION PLATFORM* LAZADA AREA JABODETABEK

Disusun oleh :

Wigar Ramadhan Anargya Widodo

221210006

Diterima dan Disetujui untuk dipertahankan pada Ujian Sidang Tugas Akhir

Menyetujui,

Jakarta, 6 Juli 2026

Pembimbing I



Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M.
0306028803

Pembimbing II



Rahmi Utami, S.Sos., M.B.A.
0304028306

Menyetujui,

Ketua Program Manajemen Pemasaran Internasional



Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M.
0306028803

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-16
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Wigar Ramadhan Anargya Widodo

Tempat/Tanggal lahir : Palembang, 14 November 2002

NIM : 221210006

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *E-Service Quality, Promotion* dan *Price* Terhadap
Purchase Intention Platform Lazada area Jabodetabek

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M.

2. Rahmi Utami, S.Sos., M.B.A.

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat benar-benar hasil karya sendiri dan saya bertanggung jawab secara akademis atas apa yang saya tulis.

Pernyataan ini dibuat sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Tugas Akhir.

Jakarta, 6 Juni 2026

Mahasiswa Ybs,



Wigar Ramadhan A. W.

221210006

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 007/Poltem-Perpus/Plagiasi/VI/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reva Wijayanti, S.IP.

NIK : 22NA0020

Jabatan : Kepala Perpustakaan

Dengan ini kepala Perpustakaan Politeknik Tempo menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut :

Nama : Wigar Ramadhan Anargya Widodo

NIM : 221210006

Prodi / Angkatan : Manajemen Pemasaran Internasional/ 2022

Judul : Pengaruh *E-Service Quality, Promotion* dan *Price Terhadap Purchase Decision Platform Lazada* Area Jabodetabek

Tugas akhir yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi menggunakan aplikasi *Turnitin* dengan hasil **23%** dan dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% sesuai dengan pedoman akademik yang berlaku pada setiap bab naskah skripsi/TA yang telah disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk sidang akhir dan pengurusan surat bebas pustaka.

Jakarta, 03 Juni 2026

Kepala Perpustakaan,



Reva Wijayanti, S.IP.

**POLITEKNIK
TEMPO**

Tembusan

1. Wadir Akademik
2. Ketua Program Studi



**POLITEKNIK
TEMPO**

POLITEKNIK TEMPO

Gedung TEMPO Jl. Palmerah Barat No. 8 Jakarta 12210



021-5360409



admin@politekniktempo.ac.id



www.politekniktempo.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Politeknik Tempo, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wigar Ramadhan Anargya Widodo

NIM : 221210006

Prodi / Angkatan : Manajemen Pemasaran Internasional / 2022

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Politeknik Tempo, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Tugas Akhir

☐ Laporan Penelitian

☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PROMOTION DAN PRICE**

**TERHADAP PURCHASE DECISION PLATFORM LAZADA AREA
JABODETABEK**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan Politeknik Tempo berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Politeknik Tempo, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Juni 2026

Penulis,



Wigar Ramadhan A. W.

ABSTRACT

This study examines the influence of E-Service Quality, Promotion, and Price on Purchase Decisions on the Lazada platform in the Greater Jakarta (Jabodetabek) area. Data were collected from 385 respondents who had previously made purchases through Lazada using a questionnaire. The study utilized primary and secondary data and was analyzed using SPSS. The results of the t-test indicate that E-Service Quality, Promotion, and Price each have a significant positive effect on Purchase Decisions. Better service quality enhances consumer confidence in making transactions, while effective promotional activities encourage purchase intentions. Competitive and appropriate pricing also contributes positively to purchasing decisions. Among the independent variables, Promotion emerged as the most dominant factor influencing Purchase Decisions. The coefficient of determination (R^2) shows that 64% of Purchase Decisions are explained by the variables examined in this study.

Keywords: E-Service Quality, Promotion, Price, Purchase Decision, Lazada.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-Service Quality, Promosi, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada platform Lazada di wilayah Jabodetabek. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 385 responden yang pernah melakukan pembelian melalui Lazada. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang dianalisis dengan bantuan SPSS. Hasil uji t menunjukkan bahwa E-Service Quality, Promosi, dan Harga masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Kualitas layanan elektronik yang baik mampu meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi, sedangkan promosi yang efektif dapat mendorong minat pembelian. Selain itu, harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas produk turut meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Di antara ketiga variabel independen, Promosi merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi Keputusan Pembelian. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 64% menunjukkan bahwa Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: E-Service Quality, Promosi, Harga, Keputusan Pembelian, Lazada.

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah subahannu wa ta'ala atas Rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, Promosi dan harga terhadap Keputusan pembelian platform Lazada area jabodetabek”. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pemasaran internasional (S.Tr.M) pada program studi manajemen Politeknik Tempo.

Penulisan skripsi ini merupakan proses pembelaran yang Panjang dan menantang, yang tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai macam pihak. Oleh karena itu penulis ingin memberikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Shalfi Andri S.P., M.M. selaku Direktur Politeknik Tempo.
2. Bapak Dr. Ardiansyah S.Kom., M.M. dan ibu Rahmi Utami, S.Sos., M.B.A. sebagai dosen pembimbing saya yang telah membimbing proses pengerjaan skripsi dan juga memperlancar bimbingan saya.
3. Seluruh Dosen dan staff manajemen pemasaran internasional yang sudah membekali dan membantu dalam skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya bapak Teguh Widodo dan Ibunda Widhy Wulandari. Kakek saya Alm., Hj. Muljono dan nenek saya Hj. Aty maidarty serta keluarga besar muljono family yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelsaikan tugas akhir ini.
5. Laurensya, Assyifa dan teman-teman MPI saya yang selalu mendukung pengerjaan skripsi saya.
6. Zahra Utami Putri sebagai orang yang selalu mendukung saya bagaimana pun keadaan saya.

7. Zhou Suki sebagai Co-Founder dan atasan saya di Uper Education Technology yang selalu memberikan kemudahan saya dalam proses pengerjaan dan terus mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Dewi Tanzillatul Arova Sebagai Manager keuangan dan teman saya di Uper Education Technology yang selalu meminjamkan motor saya untuk melakukan bimbingan skripsi ini.
9. Zainul Fikri Sebagai Manager dan rekan kerja saya yang terus membantu dan mensupport saya.
10. Seluruh Rekan kerja PT Uper Education lainnya sebagai kawan baik dan teman kerja tersera sampai saat ini.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan terutama di bidang manajemen, serta menjadi referensi yang dapat menginspirasi perusahaan, organisasi maupun masyarakat Indonesia. Sebagai penutup, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan setimpal dari Tuhan yang Maha Esa.

Jakarta, 18 Juni 2026

Penulis



Wigar Ramadhan Anargya Widodo

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR BUKTI PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan masalah.....	10
E. Tujuan penelitian	10
F. Manfaat penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Teori	12
1. Keputusan pembelian	12
2. <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Promosi	16
4. Harga	17
B. Hasil penelitian yang relevan	18
C. Kerangka berpikir.....	21
D. Hipotesis penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis penelitian	23
B. Tempat dan waktu penelitian	23
C. Populasi dan sampel penelitian	23
1. Populasi.....	23
2. Sample	24
D. Definisi operasional variable	25

1. Definisi Variabel	25
2. Definisi variable oprasional	28
3. Pengukuran Variabel	30
E. Teknik dan instrument pengumpulan data	31
1. Sumber data	31
2. Pengumpulan data	31
F. Validitas dan reabilitas instrument	32
1. Validitas	32
2. Uji Reabilitas	33
G. Teknik analisis data	34
1. Asumsi klasik	34
a) Uji Normalitas data	34
b) Uji heteroskedastisitas	34
c) Uji multikolinieritas	35
H. Analisis Regresi Berganda	36
I. Uji hipotesis	36
1. Parsial(uji t)	36
J. Analisis koefisien determinasi	37
K. Uji Korelasi	37
1. Uji korelasi (pearson) parsial	38
2. Uji Korelasi Simultan (Berganda)	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil	39
1. Deskripsi Profil Responden	39
2. Deskripsi Jawaban Responden	41
a) Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	41
b) Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi	44
c) Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	46
d) Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	49
3. Analisis Data	52
a) Uji Validitas	52

b) Uji Realibilitas	54
c) Uji Asumsi Klasik	55
1) Uji Normalitas Data	55
2) Uji Multikolinearitas.....	56
3) Uji Heteroskedastisitas.....	57
d) Uji Analisis Regresi Berganda	58
e) Uji Hipotesis.....	59
1) Uji Parsial (Uji T)	59
f) Koefisien Determinasi.....	59
g) Uji Korelasi	60
1) Uji Korelasi Pearson.....	60
2) Analisis Korelasi berganda	61
B. Pembahasan	62
1. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian	62
2. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	62
3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	63
C. Keterbatasan Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Implikasi	65
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Transaksi E-Commerce 2023	3
Gambar 1.2 Data Pengunjung Situs E-Commerce dari 2023-2025	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pemikiran	21
Gambar 4.1 Scatterplot Pada Uji Heteroskedastisitas	57



POLITEKNIK TEMPO

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penduduk Jabodetabek.....	1
Tabel 1. 2 Tabel Jumlah Transaksi <i>E-commerce</i>	3
Tabel 1. 3 Tabel Peringkat Penjualan Barang di Lazada.....	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Relevan	18
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	28
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	31
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	37/
Tabel 4. 1 Profil Responden	40
Tabel 4. 2 Deskripsi jawaban responden variabel <i>E-Service Quality</i>	41
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	44
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	47
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 4. 6 Uji Validitas	52
Tabel 4. 7 Tabel Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas kolmogrov-Smirnov	55
Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 10 Uji Analisis Regresi Berganda	58
Tabel 4. 11 Uji Parsial (Uji T)	59
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4. 13 Uji Analisis Korelasi Pearson.....	60
Tabel 4. 14 Uji Korelasi Simultan.....	61

POLITEKNIK
TEMPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis.....	74
Lampiran 2 Bulir Pernyataan Kuisisioner.....	75
Lampiran 3 Penyebaran Kuesioner dengan aplikasi Whatsapp.....	77
Lampiran 4 Tanggapan Responden pada Kuisisioner Online (Google Form)	77
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1).....	89
Lampiran 6 Tabulasi data Variabel Promosi (X2)	99
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Harga (X3)	108
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	118
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1)	128
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Promosi (X2)	129
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Harga (X3)	130
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Keputusan Pembelian (Y)	131
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas SPSS	132
Lampiran 14 Hasil Uji Normalitas SPSS	132
Lampiran 15 Hasil Uji Multikolinearitas	133
Lampiran 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	133
Lampiran 17 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	134
Lampiran 18 Hasil Uji Analisis Parsial (Uji T) SPSS.....	134
Lampiran 19 Hasil Uji koefisien Determinasi SPSS.....	134
Lampiran 20 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	135
Lampiran 21 Hasil Uji Korelasi Berganda	135
Lampiran 22 Hasil Uji Turnitin.....	135

POLITEKNIK
TEMPO