

**PENGARUH HARGA DAN LAYANAN CASH ON
DELIVERY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MS.GLOW SKINCARE PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MERDEKA MALANG
ANGKATAN 2019**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh gelar sarjana ekonomi program studi:
S1 manajemen**



**Disusun oleh :
GABRIELLA LAURELL N
19022000170**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

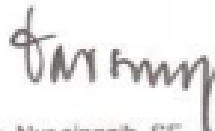
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Gabriella Laureli Naibaho
NIM : 19022000170
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Layanan *Cash On Delivery*
Terhadap Keputusan Pembelian Ms. Glow Skincare Pada
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Angkatan 2019

Malang, 15 Februari 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



Moh. Nur singgih, SE., M.M.

Dosen Pembimbing



DR. H. Pudjo Sugito, MBA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Rudy Wahyono, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN LAYANAN CASH ON DELIVERY TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MS. GLOW SKINCARE PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
ANGKATAN 2019

Dipersiapkan dan disusun oleh :
GABRIELLA LAURELL
19022000170

Telah dipertahankan di depan dewan Penguji
Pada tanggal 15 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Dr. Pudjo Sugito, MBA

Sekretaris Penguji



Dr. M. C. Bina Setyadi, MBA

Anggota Penguji



Dr. Tanto Gilet Sumarsono, MS

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 15 Februari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang



Dr. Rudy Wahyono, M.Si

SURAT PENELITIAN



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

Kantor Jl. Terusan Raya Dieng No. 62-64 ☎ 0341.568395 📠 0341.564994, MALANG 65146

Homepage : <http://www.unmer.ac.id> e-mail : official@unmer.ac.id

STATUS : SEMUA PROGRAM STUDI TERAKREDITASI

FAKULTAS HUKUM Prodi: S1 Hukum	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Prodi: S1 Ekonomi Pembangunan S1 Manajemen S1 Akuntansi D3 Perbankan dan Keuangan D3 Akuntansi	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Prodi: S1 Administrasi Publik S1 Administrasi Bisnis S1 Ilmu Komunikasi D3 Bahasa Inggris	PROGRAM PASCASARJANA Prodi: Magister Manajemen Magister Administrasi Publik Magister Hukum Magister Arsitektur Magister Akuntansi Doktor Ilmu Ekonomi Doktor Ilmu Sosial	FAKULTAS PERIKLOGI Prodi: S1 Psikologi
FAKULTAS TEKNIK Prodi: S1 Teknik Sipil S1 Teknik Mesin S1 Teknik Arsitektur S1 Teknik Industri S1 Teknik Elektro	FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI Prodi: S1 Sistem Informasi D3 Sistem Informasi	PROGRAM DIPLOMA KEFARMASIAAN Prodi: D4 Destilasi Herbal D3 Peternakan D3 Peternakan Unggul		PROGRAM DI LUAR KAMPUS UTAMA Prodi: S1 Manajemen S1 Ilmu Hukum S1 Ilmu Administrasi Negara S1 Agroteknologi

Nomor : B-155C /UM/XI/2022

28 November 2022

Lampiran :

H a l : Ijin penelitian

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang
di-
malang.

Menunjuk Surat Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Merdeka Malang nomor: B-570/FEB/UM/XI/2022, tanggal, 22 November 2022, tentang Permohonan Ijin Mengadakan Penelitian, An :

Nama : Gabriella Laurel
No.Induk Mahasiswa : 19022000170
Semester : VII /2022
Program Studi : Manajemen
Lokasi Penelitian : UNMER Malang
Dosen Pembimbing : Dr. Pudjo Sugito, MBA

Dengan ini kami beritahukan bahwa, pada prinsipnya tidak keberatan mahasiswa tersebut di atas melakukan penelitian di lingkungan Universitas Merdeka Malang, dengan Judul : "Pengaruh Harga & Layanan COD(Cash On Delivery) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mahasiswa FEB UNMER Malang "

CATATAN :

Sebelum melaksanakan penelitian agar menghadap ke Ka.Biro Akademik (Dr. Parawiyati, M.Si. CSRS.).

Demikian atas perhatiannya di ucapkan terima kasih.



Dr. Sukardi, M.Si

Tembusan :

1. Rektor UNMER Malang
2. Para Wakil Rektor UNMER Malang
3. Ka. LP2M UNMER Malang

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Gabriella Laurell Naibaho

NIM : 19022000170

Program Studi : S1 Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh harga dan layanan *cash on delivery* terhadap keputusan pembelian Ms. Glow skincare pada mahasiswa Fakultas ekonomi dan bisnis angkatan 2019

Lokasi yang Diteliti : Universitas Merdeka Malang

Alamat Rumah Asli : Perum Griya Amorf 13 H no 6

No. Telp : 082143210731

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 13 Maret 2023

Peneliti,

GABRIELLA LAURELL NAIBAHO

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Gabriella Laurell Naibaho
Nomor Pokok : 19022000170
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Januari 2001
Alamat : Perum Griya Amorf 13 H no 6
Nama Orang Tua (Ayah) : Sudirman Naibaho. SE, MM
(Ibu) : Shirley Tatipata,

Riwayat Pendidikan :

2007 – 2013 : SDN Airlangga 4/201 Surabaya

2013– 2015 : SMPKr YBPK 1 Surabaya

2015 – 2019 : SMAKr Pirngadi 1 Surabaya

2019 – 2023 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa Peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Penelitian Metodologi Kuantitatif yang berjudul.

“PENGARUH HARGA DAN LAYANAN CASH ON DELIVERY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MS.GLOW SKINCARE PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MERDEKA MALANG ANGKATAN 2019”.

Penulis menyadari, karya yang penulis susun ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan dari berbagai pihak. Sebagai manusia biasa, kami berusaha dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin, dan sebagai manusia biasa juga penulis tidak luput dari segala kesalahan dan kekhilafan dalam menyusun makalah ini. Untuk menyempurnakan karya ini, penulis dengan senang hati akan menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Sehingga di kemudian hari penulis dapat menyempurnakan makalah ini dan penulis dapat belajar dari kesalahan-kesalahan yang telah penulis lakukan. Akhirnya penulis berharap semoga makalah ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi semua pihak yang berkepentingan.

Dengan penuh kesadaran penulis mengakui bahwa tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak tentu penulisan skripsi ini tidak akan berjalan semestinya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena kami selalu diberikan kesehatan, keberkahan dan tanpa izin-Nya kami tidak bisa melaksanakan semua kegiatan dengan baik dan lancar.
2. Bapak Dr. Rudy Wahyono., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr. H. Pudjo Sugito, MBA. selaku dosen pembimbing yang telah

memberikan arahan dan juga motivasi, mendukung dan membimbing dalam proses penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Drs. Mohamad Nur Singgih. SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang dan selaku dosen wali Peneliti yang selalu membimbing dan membantu Peneliti selama perkuliahan.
5. Ibu Krisnawuri Handayani. SE., MM selaku sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman bagi Peneliti.
7. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua Peneliti karena tanpa doa dan dukungan dari mereka penulis tidak akan dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
8. *Support sistem* Peneliti yang berinisial "B.A" yang menemani selalu dalam berproses menyusun skripsi
9. Teman-teman di grup *whatsapp* keluarga cemara yaitu dian P. manullang, candrika maharani intan P. sidik, made dwi sofie erliyanti. Yang telah membantu menyelesaikan dan menerima segala keluhan kesahan Peneliti selama mengerjakan skripsi ini
10. Pihak-pihak lain yang mungkin terlewatkan dan tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu saran dan kritikan dari pembaca sangat penulis harapkan demi tercapainya kesempurnaan skripsi dan semoga skripsi ini bermanfaat sebagai penambahan bekal ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang membacanya.

Malang, 15 February 2023

Gabriella Laurell

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PENELITIAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Pengertian Harga	6
2. Layanan cash on delivery.....	8
3. Keputusan Pembeli	9
B. Hasil penelitian Terdahulu	12
C. Kerangka Konsep	14
D. Pengembangan Hipotesis	14
 BAB III METODE PENELITIAN	 18
A. Definisi Operasional Variabel.....	18
1. Harga (X1)	19

2. Cash on delivery (X2)	19
3. Keputusan Pembelian (Y)	20
B. Lingkup Penelitian	20
C. Lokasi Penelitian	20
D. Populasi Dan Penarikan Sampel	20
1. Populasi data	21
2. Penarikan sample	21
E. Jenis Dan Sumber Data	22
F. Teknik Pengumpulan Data	23
G. Teknik Analisis Data	23
1. Jenis Penelitian	24
2. Uji Instrumen Skala Pengukuran	24
2. Uji Validitas	26
3. Uji Reliabilitas	27
4. Analisis Regresi Linear Berganda	28
5. Koefisien Determinasi	29
6. Uji Asumsi Klasik	29
7. uji asumsi normalitas	30
8. Uji "F"	30
9. Uji "t"	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 32
A. Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan Hasil Penelitian	50
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 53
A. Kesimpulan	53
B. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	53
 DAFTAR PUSTAKA	 55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terlebih Dahulu	12
Tabel 2. Pengumpulan Data	26
Tabel 3. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin	32
Tabel 4. Karakteristik Menurut Umur	33
Tabel 5. karakteristik Menurut Jurusan	34
Tabel 6. Karakteristik Menurut Situs Yang Digunakan.....	34
Tabel 7. Karakteristik Menurut Jumlah Pembeli	35
Tabel 8. Pernyataan Variabel Harga (X1)	36
Tabel 9. Pernyataan Variabel <i>cash on delivery</i> (X2).....	38
Tabel 10. Pernyataan Variabel Keputusan Pembelian (Y)	40
Tabel 11. Ringkasan Validitas	43
Tabel 12. Ringkasan Reliabilitas	45
Tabel 13. Koefisien Determinasi	46
Tabel 14. Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 15. Deskriptif Statistic	48
Tabel 16. Uji F	48
Tabel 17. Uji t	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Onlineshop	2
Gambar 2. Kerangka Konsep	15
Gambar 3. Rumus Reabilitas Menurut Ahli	27
Gambar 4. Rumus Reabilitas.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	58
Lampiran 2. Tabulasi Data	61
Lampiran 3. Frekuensi Data (X1).....	61
Lampiran 4. Frekuensi Data (X2).....	61
Lampiran 5. Frekuensi Data (Y).....	62
Lampiran 6. Uji Validitas (X1)	63
Lampiran 7. Uji Validitas (X2)	62
Lampiran 8. Uji Validitas (Y)	65
Lampiran 9. Uji Realibilitas(X1)	66
Lampiran 10. Uji Realibilitas(X2)	67
Lampiran 11. Uji Realibilitas(Y)	67
Lampiran 12. Uji Deskriptif Statistic	67
Lampiran 13. Uji koefisien Determinasi	67
Lampiran 14. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	68
Lampiran 15. Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	69

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan layanan cash on delivery(COD) terhadap keputusan pembelian Ms.glow skincare dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian secara simultan, mendeskripsikan harga,COD, dan keputusan pembelian yang dilakukan konsumen kepada onlineshop yang mereka gunakan. Dan mengetahui apakah layanan COD ini sangat menguntungkan bagi penggunaanya yaitu pada mahasiswa angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas merdeka malang. Dengan variabel kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan survei & kuisisioner sebagai media untuk menghimpun data respondennya. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden tetapi sampel yang digunakan dalam penelitian ini (50) responden, analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan uji regresi linear berganda merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari dua variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Apabila hanya terdapat satu variabel independent yang mempengaruhi variabel dependent maka disebut analisis regresi linear sederhana. Menunjukkan terdapat adanya pengaruh layanan cash on delivery terhadap keputusan pembelian yang positif & signifikan baik simultan maupun parsial kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai T statistik dan P value paling tinggi diantara uji hipotesis variabel lainnya. Moderasi kepuasan dapat memperkuat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian, namun moderasi kepuasan pelanggan memperlemah layanan cash on delivery terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Harga, COD, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and cash on delivery (COD) services on purchasing decisions of Ms.glow skincare and simultaneously analyze the effect of price on purchasing decisions, describing prices, COD, and purchasing decisions made by consumers to the online shop they use. And find out whether this COD service is very profitable for its users, namely students of the 2019 class of the Faculty of Economics and Business, Merdeka University, Malang. With the variable customer satisfaction. The data collection method in this study is using surveys & questionnaires as a medium for collecting respondent data. The sample in this study was 100 respondents but the sample used in this study was (50) respondents, data analysis in this study used multiple linear regression analysis, with multiple linear regression test is a test used to determine whether there is influence from two independent variables (X) to the dependent variable (Y). If there is only one independent variable that affects the dependent variable, it is called a simple linear regression analysis. It shows that there is an influence of cash on delivery services on purchasing decisions which is positive & significant both simultaneously and partially. Customer satisfaction has a significant effect on purchasing decisions with the highest T statistic and P value among the other variable hypothesis tests. Moderation of satisfaction can strengthen the effect of price on purchasing decisions, but moderation of customer satisfaction weakens cash on delivery services on purchasing decisions

Keywords: Price, COD, Buying decision, Customer satisfactio