

**PENGARUH ULASAN PRODUK, VARIASI PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN DI *MARKETPLACE OFFICIAL STORE JJ SPORT WEAR*
YOGYAKARTA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI
SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat sarjana
Program Studi Manajemen**



Irhamuddin Hamdi

121701141

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN YKPN
YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH ULASAN PRODUK, VARIASI PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN DI *MARKETPLACE OFFICIAL STORE JJ SPORT WEAR*
YOGYAKARTA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
DI SHOPEE**

Diajukan Oleh


Irhamuddin Hamdi

121701141

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH ULASAN PRODUK, VARIASI PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN DI *MARKETPLACE OFFICIAL STORE JJ SPORT WEAR*
YOGYAKARTA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
DI SHOPEE**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal²⁵ Juli 2024

Yang terdiri atas :

Ketua

Anggota



Rasistia W. Primadineska, S.E., M.Sc.



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Ulasan Produk, Variasi Produk, dan Kualitas Pelayanan di Marketplace Official Store JJ Sport Wear Yogyakarta terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Shopee** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Juli 2024, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil secara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat ataupun simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian dari tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik disengaja ataupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang telah saya ajukan sebagai hasil karya tulis saya sendiri. Bila terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 25 Juli 2024

Yang memberi pernyataan



Irhamuddin Hamdi

121701141

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi :

Drs. Eka Sudarusman, M.M.

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi

Rasistia W. Primadineska, S.E., M.Sc.

PERSEMBAHAN

Atas Karunia Allah Subhanahuwata'alla skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua, ayah saya H Dulikin dan ibu saya Hj Suminem yang selalu mendukung dan mendoakan dalam keadaan apapun sampai saya bisa bertahan pada detik ini.
2. Istri saya tercinta Siti Romdlonatuzzulaichoh S.Pd.I yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta selalu memberikan semangat dan bisa bertahan hingga sampai detik ini.
3. Pihak teman teman toko JJ Sport Wear yang selalu memberikan dukungan dan doa
4. Teman teman saya yang selalu memberikan dorongan, dukungan dan semangat
5. Untuk semua pihak yang selalu mendukung dan mendoakan saya

MOTTO

Jalani setiap langkah yang telah kamu ambil, lalu nikmati dan syukuri karena disetiap langkah dan perjalanan pasti akan selalu ada hikmahnya.

Tidak perlu menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu, dan yang membencimu tidak percaya itu.

Ali bin Abi Thalib

KATA PENGANTAR

Segala rasa Hormat serta syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala Nikmat Nya serta karunianya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Berbagai doa dan dukungan dari berbagai pihak selama proses penyelesaian Skripsi ini telah menguatkan hati dan bertekad untuk menyelesaikan studi ini. Ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung segala proses Skripsi ini, yaitu Yang terhormat :

1. Bapak, Ibu, Istri dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan serta semangat selama perkuliahan hingga penyusunan Skripsi.
2. Bapak Drs. Eka Sudarusman, M.M. dan Bapak Ilman Taufiq Lazuardy, S.M., M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dukungan, dan masukan selama penyusunan Skripsi ini.
3. Ibu Rasistia W. Primadineska, S.E., M.Sc. selaku dosen penguji
4. Ibu Dra. Siti Resmi, M.M., Akt., CA selaku kaprodi
5. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
6. Seluruh Bapak Ibu Dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada peneliti selama kuliah.
7. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga selesainya penyusunan Skripsi ini.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juli 2024

Peneliti

Irhamuddin Hamdi

121701141

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ulasan produk, variasi produk, dan kualitas pelayanan di *marketplace official store JJ Sport Wear Yogyakarta* terhadap keputusan pembelian ulang di Shopee. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh konsumen Toko JJ Sport Wear Yogyakarta yang berjumlah 100 sampel.

Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Selain itu juga dilakukan uji *goodness of fit*, uji asumsi dasar yaitu uji normalitas, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji t terlihat bahwa variabel ulasan produk, variasi produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Sedangkan nilai koefisien determinasi hasil penelitian ini adalah 0.134 atau 13.4% menunjukkan bahwa variabel keputusan pembelian ulang (Y) dipengaruhi oleh ulasan produk (X1), variasi produk (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3). Sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: ulasan produk, variasi produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian ulang.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of product reviews, product variations, and service quality at the JJ Sports Wear Yogyakarta Official Marketplace on repeat purchase decisions at Shopee. This research uses primary data obtained by distributing questionnaires to all consumers of the JJ Sports Wear Yogyakarta Store, totaling 100 samples.

The data analysis used was multiple linear regression. The hypothesis test in this study uses a t-test with a significance level of 5%. In addition, a goodness of fit test, a basic assumption test, namely a normality test, and a classical assumption test were also carried out which included a multicollinearity test, a heteroscedasticity test, and a determination coefficient test. Based on the results of the study using the t-test, it can be seen that the variables of Product Review, Product Variety, and Service Quality have a significant positive effect on the repurchase decision. Meanwhile, the coefficient of determination value from this research is 0.134 or 13.4%, indicating that the repurchase decision variable (Y) is influenced by product reviews (X1), product variations (X2), and service quality (X3). The remainder is explained by other variables not included in this study.

Keywords: *product reviews, product variety, service quality and repurchase decisions.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	11
A. Keputusan Pembelian Ulang.....	11
B. Ulasan Produk	21
C. Variasi Produk.....	25
D. Kualitas Pelayanan	29

E. Penelitian Terdahulu.....	33
F. Pengembangan Hipotesis.....	36
G. Kerangka Konseptual	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Definisi Konsep.....	41
B. Definisi Operasional	42
C. Jenis Penelitian.....	43
D. Jenis dan Sumber Data	43
E. Populasi dan Sampel.....	43
F. Metode Pengumpulan Data.....	45
G. Metode Analisis Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN & ANALISIS DATA	52
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
B. Demografi Responden	54
C. Hasil Uji Instrumen	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	60
3. Uji Normalitas.....	61
4. Uji Asumsi Klasik	62
5. Uji <i>Goodness of Fit</i>	66
6. Analisis Regresi Berganda.....	66
7. Uji Hipotesis (Uji t).....	68
8. Uji Koefisien Determinasi	70
D. Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78

LAMPIRAN82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert.....	46
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Usia.....	56
Tabel 4. 3 Pekerjaan.....	57
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Goodness of Fit.....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis.....	69
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	67