

**PENGARUH KUALITAS PRODUK UMKM, HARGA, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA APLIKASI *SOCIAL COMMERCE***

ISNAINI INTAN PERMADANI

1701620027



Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***THE INFLUENCE OF MSME PRODUCT QUALITY, PRICE, AND
SERVICE QUALITY ON PURCHASING DECISIONS ON SOCIAL
COMMERCE APPLICATIONS***

ISNAINI INTAN PERMADANI

1701620027



*The Thesis is organized as one of the requirement for obtaining Bachelor Degree of
Education at Faculty of Economics and Business State University of Jakarta*

ECONOMICS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

ABSTRAK

Isnaini Intan Permadani (1701620027). Pengaruh Kualitas Produk UMKM, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi *Social Commerce*. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Saparuddin Mukhtar, S.E., M.Si. dan Dr. Karuniana Dianta Arfiando Sebayang, S.IP., M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk UMKM, harga, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi *social commerce*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi TikTok Shop dari kalangan Generasi Z yang berdomisili di Daerah Khusus Jakarta dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, sampel ini didapat dari perhitungan rumus Lemeshow untuk menentukan ukuran sampel pada populasi yang bersifat tidak tetap dan jumlahnya tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda dengan alat bantu *software* SPSS versi 25. Proses analisis data mencakup beberapa tahap, yaitu analisis statistik deskriptif, uji instrumen, uji prasyarat analisis, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk UMKM, harga, dan kualitas layanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi *social commerce*. Selain itu, hasil analisis penelitian menyatakan bahwa kualitas produk UMKM, harga, dan kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 73% terhadap keputusan pembelian, sementara 27% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk UMKM, Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian, *Social Commerce*, TikTok Shop.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Isnaini Intan Permadani (1701620027). The Influence of MSME Product Quality, Price, and Service Quality on Purchasing Decisions on Social Commerce Applications. Thesis, Jakarta: Economics Education Study Program, Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta, 2025. Advisory Team: Prof. Dr. Saparuddin Mukhtar, S.E., M.Si. and Dr. Karuniana Dianta Arfiando Sebayang, S.IP., M.E.

This study aims to determine and analyze the influence of MSME product quality, price, and service quality on purchasing decisions on social commerce applications. This research uses quantitative approach with survey techniques. The data source comes from primary data obtained from the results of distributing questionnaires. The study population comprised Gen Z TikTok Shop users domiciled in the Jakarta Special Region. The sample size of 100 respondents was determined using the Lemeshow formula for calculating sample size in populations where the total number is unknown and not fixed. The sampling technique used was purposive sampling. The data were then analyzed using data analysis techniques in the form of multiple linear regression with the help of SPSS software version 25. The data analysis included several stages. First, descriptive statistical analysis. Next, instrument test, analysis prerequisite test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis tests. This study found that MSME product quality, price, and service quality partially and simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions on social commerce applications. Other than that, the result of this research analysis that MSME product quality, price, and service quality have an influence 73% on purchasing decisions. While the other 27% are influenced by other factor not examined in this research.

Keywords: *MSME Product Quality, Price, Service Quality, Purchasing Decisions, Social Commerce, TikTok Shop.*

Intelligentia - Dignitas





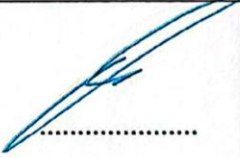
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIP. 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Sri Indah Nikensari, S.E., M.SE. NIP. 196208091990032001 (Ketua Sidang)		5 / 3 - 2025
2	Puji Yuniarti, S.E., M.M. NIP. 197706152023212012 (Penguji Ahli 1)		26 / 2 - 2025
3	Fitra Dila Lestari, M.Pd. NIP. 198905232023212032 (Penguji Ahli 2)		27 / 2 - 2025
4	Prof. Dr. Saparuddin Mukhar, S.E., M.Si. NIP. 197701152005011001 (Pembimbing 1)		26 / 2 - 2025
5	Dr. Karuniana Dianta A. Sebayang, S.IP., M.E. NIP. 198009242008121002 (Pembimbing 2)		26 / 2 - 2025

Nama : Isnaini Intan Permadani
 No. Registrasi : 1701620027
 Program Studi : S1 Pendidikan Ekonomi
 Tanggal Lulus : 04 Februari 2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isnaini Intan Permadani
NIM : 1701620027
Tahun Terdaftar : 2020
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Pendidikan Ekonomi
Email : isnainiintan24@gmail.com

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Intelligentia - Dimensi

Tangerang, 04 Februari 2025



Isnaini Intan Permadani

NIM. 1701620027

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Isnaini Intan Permadani
NIM : 1701620027
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Pendidikan Ekonomi
Alamat email : isnainiintan24@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk UMKM, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Social Commerce.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta 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 ijin 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 Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Februari 2025

(Isnaini Intan Permadani)

LEMBAR PERSEMBAHAN

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya...."

(QS. Al-Baqarah: 286)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Dengan rasa syukur dan bangga, skripsi ini penulis persembahkan, yang pertama untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Sukar dan Ibu Siti Muhsonah, sebagai bentuk tanda bakti seorang anak dan bentuk rasa terima kasih atas segala ridho dan do'a, pengorbanan, serta kasih sayang yang selalu mengiringi setiap langkah kaki ku. Kedua, untuk kakak dan adik penulis, Mas Atmojo Budi Utomo, A.Md.Ak. dan Indah Setyorini yang telah menjadi kakak dan adik yang baik dan hebat bagi penulis serta turut menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan masa studi dengan penuh tanggung jawab demi membanggakan keluarga.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk UMKM, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi *Social Commerce*" dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan, do'a, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suparno, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Saparuddin Mukhtar, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, meluangkan waktu untuk membimbing, dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Dr. Karuniana Dianta Arfiando Sebayang, S.IP., M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, memberi masukan dan saran, serta mempermudah penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen, Staf, dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Sukar dan Ibu Siti Muhsonah yang selalu mendo'akan, mendidik, memberikan semangat, dan mendukung baik secara moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan masa studinya dengan baik.

7. Kakak dan adik kandung tercinta, yaitu Mas Atmojo Budi Utomo, A.Md.Ak. dan Indah Setyorini yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh dalam proses penyelesaian skripsi.
8. Andini Rizkia, Siti Aisyah, Syafina Nadja, Rio Julianto, Afni Nurul, dan teman-teman satu angkatan Prodi Pendidikan Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu, memberikan semangat, motivasi, dan setia menemani selama masa perkuliahan.
9. Sahabat-sahabat SMP penulis, Macaminoy (Menur, Afi, Chatelya, Ayu, Annisa Yasmin) yang telah setia menemani dan menghibur penulis dalam keadaan apapun sejak 2015 hingga saat ini.
10. Sahabat-sahabat SMK penulis, Nani Astiani, Melisa Avtianasari dan Luthfiah Putri yang telah membantu, menguatkan, dan mendukung penulis menjalani dinamika kehidupan.
11. Seluruh responden penelitian dan pihak-pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dan mendukung kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi ini.
12. *Last but not least*, untuk diri saya sendiri, Isnaini Intan Permadani. Terima kasih atas semangat yang tidak pernah padam meskipun banyak tantangan dan rintangan selama proses mu. Terima kasih telah bertahan dan berjuang untuk menyelesaikan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan, kekurangan dan keterbatasan yang ada. Untuk itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Terakhir, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca, baik pihak akademisi, praktisi, maupun masyarakat luas.

Tangerang, 04 Februari 2025

Isnaini Intan Permadani