

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, karunia dan penyertaan-Nya selama proses penulisan tesis ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik, khususnya pada program studi Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan. Dalam kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak atas bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan dalam penulisan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Tokopedia.com)” dapat selesai tepat waktu. Penulis berterima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
2. Bapak Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan dukungan dan saran-saran yang sangat membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Dr. Lamhot Henry Pasaribu, S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan segenap waktu, pikiran dan tenaganya dalam membimbing penulis dengan sepenuh hati dalam menyelesaikan tesis ini dengan sangat baik.

4. Bapak Bona Christanto Siahaan, M.T., S.Si., yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu memberikan saran serta dukungan dalam proses penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. dr. Ferdi Antonio, M.M., M.A.R.S., yang telah membantu dan memberikan saran serta dukungan dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh dosen Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan dukungannya sehingga mampu membawa penulis sampai pada penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Pelita Harapan, khususnya kepada Bapak Yohanes Sulistyono dan Bapak Philips Iman Hery Wahyudi yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tesis ini.
8. Sahabat setia Jonathan Weiyn Rumende, Ribka Astarsari Mulyono dan Heidy Maslim yang selalu menemani, mendukung dan kompak selama kuliah, serta seluruh teman-teman mahasiswa/mahasiswi MM *batch* 83 yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan program pasca sarjana ini dengan baik.
9. Seluruh jajaran manajemen dan staff PT Airfast Indonesia yang selalu memberikan bantuan dan dukungan dalam pengembangan diri penulis serta memberikan kesempatan untuk mengikuti program pendidikan pasca sarjana di Universitas Pelita Harapan
10. Orang tua penulis, Bapak Theodorus Hernowo dan Ibu Yustina Lestari, serta adik, Luciana Oktavia yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan kuliah dan tesis ini dengan baik.

11. Suami dan anak, Corneles Emile Van Der Linde dan Francois Matthijs William Van Der Linde yang setia menemani, mendukung, memberikan semangat dan membantu selama penulis menjalani pendidikan pasca sarjana
12. Seluruh responden khususnya mahasiswa pasca sarjana dari berbagai universitas di wilayah Jabodetabek dan berbagai pihak lainnya yang telah meluangkan waktu dan membantu penelitian ini

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan sehingga diharapkan pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang dapat digunakan untuk menyempurnakan tesis ini. Akhir kata, penulis berterima kasih kepada seluruh pihak atas bantuan dan dukungannya. Semoga penulis dalam memberikan penulisan dan penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Jakarta, 12 Juli 2021

Maria Rosita Purwaningrum

## DAFTAR ISI

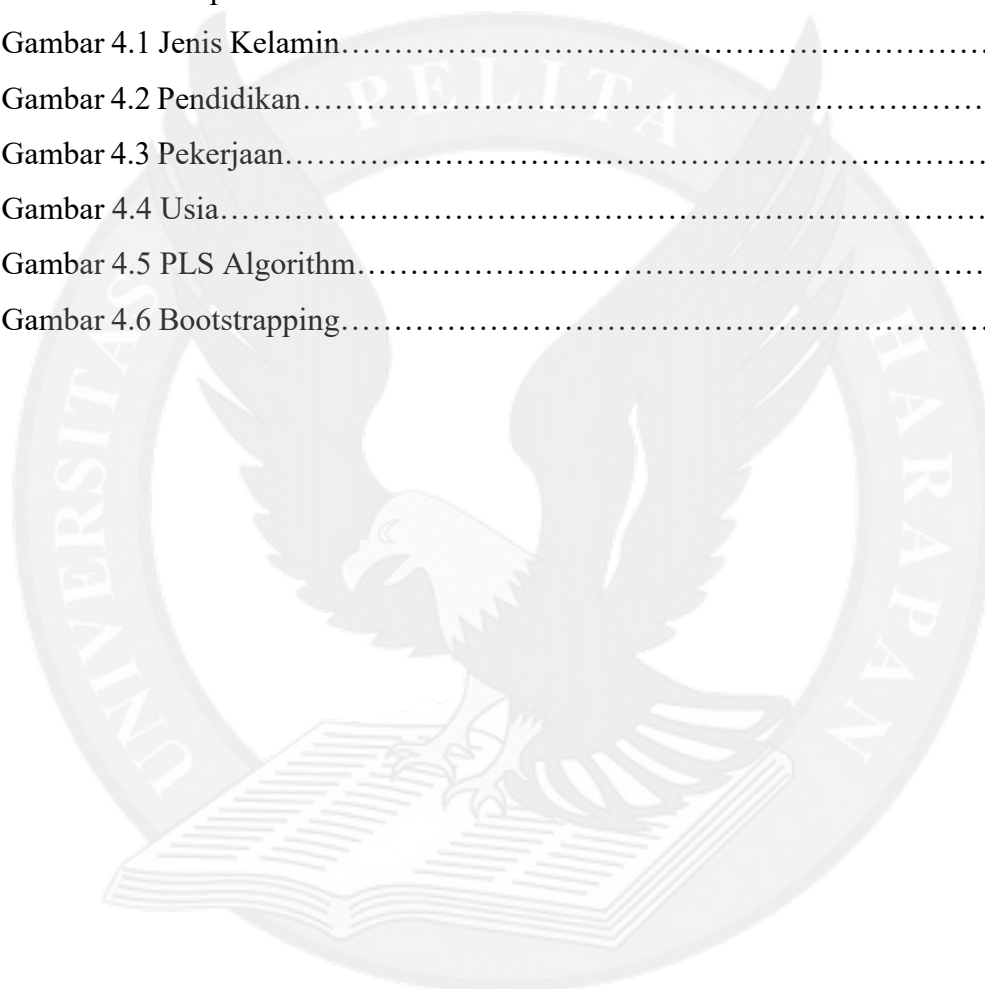
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	15
1.5 Sistematika Penelitian.....	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Konsep Konstruk / Variabel.....	18
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2 Promosi.....	25
2.1.3 Keamanan Transaksi.....	30
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	30
2.2 Hipotesis.....	32
2.3 Jurnal Penelitian Sebelumnya.....	36
2.4 Model Penelitian.....	42

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Objek Penelitian.....	43
3.2 Unit Analisis.....	44
3.3 Tipe Penelitian.....	44
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	44
3.4.1 Kualitas Pelayanan.....	44
3.4.2 Promosi.....	45
3.4.3 Keamanan Transaksi.....	45
3.4.4 Keputusan Pembelian.....	45
3.4.5 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	46
3.5 Populasi Dan Sampel.....	57
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	57
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	58
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	59
3.7 Metode Analisis Data.....	59
3.7.1 PLS SEM.....	60
3.7.2 Pengujian Model Pengukuran.....	61
3.7.2.1 Uji Reliabilitas.....	62
3.7.2.2 Uji Validitas.....	63
3.7.3 Pengujian Model Struktural.....	65
3.7.3.1 Multicollinearity.....	65
3.7.3.2 R Square.....	66
3.7.3.3 Path Coefficient.....	66
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	67
3.8.1 Hasil Pre Test.....	67
3.8.2 <i>Face Validity</i> .....	69
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Profil Responden.....	74
4.1.1 Jenis Kelamin.....	74
4.1.2 Pendidikan.....	74
4.1.3 Pekerjaan.....	75

4.1.4 Usia.....	76
4.2 Analisis Statistik Deskriptik.....	77
4.2.1 Kualitas Pelayanan.....	77
4.2.2 Promosi.....	78
4.2.3 Keamanan Transaksi.....	79
4.2.4 Keputusan Pembelian.....	80
4.3 Analisis Data Penelitian.....	81
4.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	82
4.3.1.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
4.3.1.2 Hasil Uji Validitas.....	83
4.3.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	85
4.3.2.1 <i>Multicollinearity</i> .....	86
4.3.2.2 <i>Path Coefficient</i> .....	87
4.3.2.3 <i>Coefficient of Determination</i> .....	89
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	90
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Implikasi Manajerial.....	95
5.3 Keterbatasan & Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Marketing Mix.....	27
Gambar 2.2 Bagan Antara Evaluasi Alternatif Dengan Keputusan Pembelian.....	31
Gambar 2.3 Model Konseptual Penelitian.....	42
Gambar 3.1 Simple Path Model.....	61
Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	74
Gambar 4.2 Pendidikan.....	75
Gambar 4.3 Pekerjaan.....	76
Gambar 4.4 Usia.....	76
Gambar 4.5 PLS Algorithm.....	82
Gambar 4.6 Bootstrapping.....	86



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 E-Commerce Dengan Pengunjung Terbesar Kuartal III-2019.....	4
Tabel 1.2 Urutan 10 Besar E-Commerce Di Indonesia Tahun 2020.....	5
Tabel 1.3 Rata-Rata Kunjungan Web Bulanan Tokopedia.....	7
Tabel 1.4 Tokopedia VS Shopee.....	8
Tabel 2.1 Tabulasi Penelitian Sebelumnya.....	37
Tabel 3.1 Indikator Variabel.....	46
Tabel 3.2 Indikator Variabel Terpilih.....	52
Tabel 4.1 Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.2 Konstruk Variabel Promosi.....	78
Tabel 4.3 Konstruk Variabel Keamanan Transaksi.....	79
Tabel 4.4 Konstruk Variabel Keputusan Pembelian.....	80
Tabel 4.5 Internal Consistency.....	82
Tabel 4.6 Convergent Validity / Outer Loadings.....	83
Tabel 4.7 Discriminant Validity.....	85
Tabel 4.8 Multicollinearity.....	87
Tabel 4.9 Patch Coefficient.....	88
Tabel 5.0 Coefficient of Determination.....	89



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Konsep Konstruk / Variabel.....	103
Lampiran B. Lembar Kuisisioner.....	104
Lampiran C. Data Responden.....	111
Lampiran D. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	113
Lampiran E. PLS Algorithm.....	114
Lampiran F. Bootstrapping.....	115
Lampiran G. Hasil Turnitin.....	116

