



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DALAM BERBELANJA ONLINE DI SOCIOLLA**

**SKRIPSI**

WILLYSIA ELCHA TILANA

2017021043

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DALAM BERBELANJA ONLINE DI SOCIOLLA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam  
Bidang Management pada Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas  
Pembangunan Jaya

WILLYSIA ELCHA TILANA

2017021043

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN

2021

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM BERBELANJA ONLINE DI  
SOCIOLLA**

**Nama : Willysia Elcha Tilana**

**NIM : 2017021043**

**Program Studi : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

**Tangerang Selatan, 01 Juli 2021**

**Menyetujui:**

**Pembimbing**



**Teguh Prasetyo, SE, M.Si.  
NIP. 08.0814.016**

**Kepala Program Studi**



**Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., Cisma., CPMA  
NIP. 08.0818.016**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM BERBELANJA ONLINE DI  
SOCIOLLA**

**SKRIPSI**

Oleh:

Willysia Elcha Tilana

2017021043

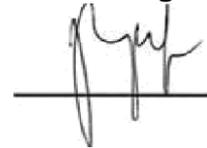
Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 23 Juni 2021

**Pembimbing:**

Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.  
NIP. 08.0814.016

**Tanda Tangan**



**Tanggal**

2 Juli 2021

**Dosen Penguji:**

Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., Cisma., CPMA.  
NIP. 08.0818.016



6 Juli 2021

Dr. Endang Pitaloka S.E., M.E.  
NIP: 04.1501.8304



7 Juli 2021

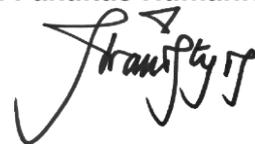
Mengetahui:

**Kepala Program Studi Manajemen**



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., Cisma., CPMA.  
NIP. 08.0818.016  
Tanggal: 6 Juli 2021

**Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis**



Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph. D.  
NIP. 08.0920.027  
Tanggal: 13 Juli 2021

## SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Willysia Elcha Tilana

NIM : 2017021043

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM BERBELANJA ONLINE DI SOCIOLLA”**

1. Adalah benar-benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Tangerang Selatan,  
Peneliti,



Nama : Willysia Elcha Tilana  
NIM : 2017021043

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM BERBELANJA ONLINE DI SOCIOLLA”** ini diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (Sarjana Manajemen) Strata Satu pada Program Studi (Manajemen), Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Edmund Sutisna, MBA. selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.SI., CISMA., CPMA. selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Bapak Teguh Prasetio, S.E., M.SI. selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis.
6. Ibu, Bapak, dan Adik peneliti yang selalu mendukung peneliti baik melalui motivasi atau semangat dalam membuat skripsi ini.
7. Kepada teman-teman peneliti, Ai Sonia, Difia Santi, Sappira Phoebe, Visi Anggita dan Yunita yang bersedia membantu dan mendukung peneliti selama proses skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Manajemen 2017 atas kebersamaan dan semangat dalam perkuliahan selama 4 tahun dan pengerjaan skripsi.
9. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner atas waktu dan ketersediaan dalam pengisian kuesioner.

10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, Juli 2021

Wilysia Elcha Tilana