

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
FASHION GURLSWANTHIS
TOKO TIKTOKSHOP**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



**ERVIRA APRILIA
NPM S10219071**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Ervira Aprilia**
NPM : **S1-0219071**
Judul : **Pengaruh *Digital Marketing* Dan *E-Service Quality*
Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Fashion*
Gurlswanthis Toko Tiktokshop**

Disetujui:

Dosen Pembimbing

(Sumardjono, S.E., M.M)

Mengetahui:

Ketua Prodi

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Ervira Aprilia**
NPM : **S1-0219071**
Judul : **Pengaruh *Digital Marketing* Dan *E-Service Quality* Terhadap
Keputusan Pembelian Pada *Fashion Gurlswanthis* Toko
Tiktokshop**

Tim Penguji
DOSEN PEMBIMBING

(Sumardjono, S.E., M.M)

DOSEN PENGUJI I

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)
M.M.,

DOSEN PENGUJI II

(Syarif Gerald P, S.E.,
M.Si.,M.Ak)

Mengetahui:

KETUA PRODI

DEKAN

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

(Yustiana Wardhani, S.Hut.
M.M)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena dengan izin-Nya sehingga penulisan Proposal/Skripsi dengan judul “Pengaruh *Digital Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Fashion Gurlswanthis Toko Tiktokshop*”. Proposal/Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Program Sarjana Universitas Binaniaga Indonesia

penulis dapat menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Penulis berterimakasih kepada:

1. Dr. Ismulyana Djan, SE.MM. ; selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si.,M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Bogor.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM ; selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Sumardjono, S.E., M.M., ; selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk bisa memberikan bimbingan, saran, motivasi serta pengarahan kepada penulis.

5. Bapak/Ibu dosen serta staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada penulis.
6. Kepada Yessi Septianti sebagai pemilik dari GurlsWanThis Tiktokshop, telah memberikan kesempatan untuk bisa meneliti di perusahaannya.
7. Papa dan Mama yang selalu memberikan support dan kasih sayangnya untuk bisa melalui berbagai rintangan dalam menjalani semasa perkuliahan ini.
8. Kakak-kakak saya tersayang Tiara Yuni Santira dan Yessi Septianti yang telah memberikan bantuan dengan mendengarkan keluh kesah serta memberikan saran kepada penulis.
9. Sahabat saya Fitri Sabita, Feby Aulia Ayundita dan Ika Fitri Setya Lanjari yang telah membantu menemani selama penyusunan dan memberikan motivasi dan semangat untuk penulis.
10. Teman *support system* Hernita Hadiatuti, yang selalu membantu, menemani, bertukar pikiran dan selalu support sekaligus motivasi dan teman-teman sekelas yaitu B3 Manajemen yang sudah bersama-sama berjuang dari semester 1 sampai sekarang.

Akhir kata, penulis ingin memohon maaf atas setiap kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan baik yang disengaja maupun tidak sengaja dan semoga dengan penyusunan skripsi ini dapat berguna untuk semua orang.

Bogor, Mei 2023

Ervira Aprilia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	15
C. Batasan Masalah.....	15
D. Rumusan Masalah	16
E. Tujuan Penelitian	17
F. Kegunaan Penelitian.....	17
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II.....	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Kajian Teori	20
1. Keputusan Pembelian.....	20
2. <i>Digital Marketing</i>	27
3. <i>E-Service Quality</i>	35
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Pemikiran.....	48
D. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III	54
METODE PENELITIAN.....	54
A. Metode Penelitian.....	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian	55
C. Variabel penelitian	55
D. Operasional Variabel.....	57

E. Populasi dan Sampel	59
F. Jenis dan Sumber Data	61
G. Teknik dan Analisa Data	64
BAB IV	76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
A. Sejarah Perusahaan.....	76
B. Pembahasan.....	79
BAB V.....	125
KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Survei Pendahuluan Pada Tiktokshop GurlsWanThis	11
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3 Operasional Variabel.....	57
Tabel 4 Skala Likert	63
Tabel 5 Penilaian Rentang Skala.....	64
Tabel 6 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	71
Tabel 7 Distribusi jawaban responden mengenai butir 37 Pilihan produk yang diberikan GurlsWanthis selalu beragam	83
Tabel 8 Distribusi jawaban responden mengenai butir 38 Model/Design baju yang ditawarkan oleh GurlsWanthis selalu mengikuti tren saat ini.....	83
Tabel 9 Distribusi jawaban responden mengenai butir 39 GurlsWanthis selalu memberikan pilihan produk yang berkualitas	84
Tabel 10 Distribusi jawaban responden mengenai butir 40 Produk GurlsWanthis selalu berbeda dari yang lain.....	84
Tabel 11 Distribusi jawaban responden mengenai butir 41 Anda selalu tertarik dengan produk GurlsWanthis karena keunikan dari setiap produknya.....	84
Tabel 12 Distribusi jawaban responden mengenai butir 42 Bahan produk yang digunakan GurlsWanThis selalu berkualitas.....	85
Tabel 13 Distribusi jawaban responden mengenai butir 43 GurlsWanThis selalu memberikan harga yang terjangkau dibandingkan yang lain	85
Tabel 14 Distribusi jawaban responden mengenai butir 44 GurlWanThis selalu menyediakan pengiriman cepat dan efisien untuk Anda	86
Tabel 15 Distribusi jawaban responden mengenai butir 45 Stock yang selalu cepat disediakan membuat Anda memilih GurlWanThis.....	86
Tabel 16 Distribusi jawaban responden mengenai butir 46 GurlWanThis selalu memberikan kebebasan untuk membeli lebih dari satu produk.....	87
Tabel 17 Distribusi jawaban responden mengenai butir 47 GurlWanThis selalu memberikan kebebasan dalam bertransaksi lebih dari satu kali	87
Tabel 18 Distribusi jawaban responden mengenai butir 48 GurlWanThis selalu amanah jika membeli barang dalam jumlah yang banyak	88
Tabel 19 Distribusi jawaban responden mengenai butir 49 Anda selalu senang berbelanja di GurlWanThis karena dihari libur tetap memberikan pelayanan dan pengiriman.....	88
Tabel 20 Distribusi jawaban responden mengenai butir 50 GurlWanThis selalu memberikan pelayanan dalam pembelian jika lewat dari jam kerja	88
Tabel 21 Distribusi jawaban responden mengenai butir 51 GurlWanThis selalu memberikan kebebasan waktu saat berbelanja	89
Tabel 22 Distribusi jawaban responden mengenai butir 52 Metode pembayaran yang disediakan GurlWanThis sangat lengkap	89
Tabel 23 Distribusi jawaban responden mengenai butir 53 GurlWanThis selalu menyediakan pembayaran ditempat atau COD (Cash On Delivery)	90

Tabel 24 Distribusi jawaban responden mengenai butir 54 GurlWanThis selalu menyediakan metode pembayaran apapun saat bertransaksi	90
Tabel 25 Distribusi jawaban responden mengenai butir 1 GurlsWanthis selalu menyediakan informasi produk dalam artikel dengan jelas	91
Tabel 26 Distribusi jawaban responden mengenai butir 2 Informasi selalu dijelaskan dengan rinci/detail dalam artikel.....	91
Tabel 27 Distribusi jawaban responden mengenai butir 3 GurlsWanThis selalu memberikan informasi yang menarik dalam artikel untuk Anda.....	91
Tabel 28 Distribusi jawaban responden mengenai butir 4 Informasi produk yang disediakan GurlsWanthis selalu sesuai dengan produk	92
Tabel 29 Distribusi jawaban responden mengenai butir 5 Informasi artikel yang diberikan GurlsWanthis selalu mudah dipahami	92
Tabel 30 Distribusi jawaban responden mengenai butir 6 infomasi produk dan artikel yang disediakan GurlsWanthis membuat saya tertarik kembali	93
Tabel 31 Distribusi jawaban responden mengenai butir 7 Promosi yang selalu diberikan GurlsWanthis dapat dibilang terjangkau	93
Tabel 32 Distribusi jawaban responden mengenai butir 8 Promosi yang ditayangkan oleh GurlsWanthis sesuai dengan waktu luang Anda	93
Tabel 33 Distribusi jawaban responden mengenai 9 Promosi yang dilakukan GurlsWanthis dapat membuat Anda tertarik dari segi biaya dan waktu	94
Tabel 34 Distribusi jawaban responden mengenai butir 10 Promosi melalui video konten membuat Anda tertarik untuk membeli produk GurlsWanthis	94
Tabel 35 Distribusi jawaban responden mengenai butir 11 Promosi yang ditawarkan GurlsWanthis setiap bulan selalu membuat Anda Tertarik.....	95
Tabel 36 Distribusi jawaban responden mengenai butir 12 Program promosi yang ditawarkan GurlsWanthis menjadi unggulan daripada yang lain	95
Tabel 37 Distribusi jawaban responden mengenai butir 13 Tampilan pada katalog produk Tiktokshop GurlsWanthis selalu menarik.....	95
Tabel 38 Distribusi jawaban responden mengenai butir 14 Tampilan saat Live Streaming GurlsWanthis menarik dilihat untuk Anda	96
Tabel 39 Distribusi jawaban responden mengenai butir 15 Video konten yang dibuat oleh GurlsWanthis sangat menarik untuk dilihat	96
Tabel 40 Distribusi jawaban responden mengenai butir 16 Pelayanan yang diberikan GurlsWanthis selalu cepat atau fast respon.....	97
Tabel 41 Distribusi jawaban responden mengenai butir 17 GurlsWanthis melayani keluhan produk selalu dengan sifat yang ramah dan memberikan solusi untuk Anda	97
Tabel 42 Distribusi jawaban responden mengenai butir 18 GurlsWanthis selalu membalas komentar yang diberikan oleh Anda	98
Tabel 43 Distribusi jawaban responden mengenai butir 18 Proses transaksi yang diberikan oleh GurlsWanthis mudah dilakukan	98
Tabel 44 Distribusi jawaban responden mengenai butir 19 Transaksi yang dilakukan Tiktokshop GurlsWanthis membuat Anda merasa aman dan nyaman.	98

Tabel 45 Distribusi jawaban responden mengenai butir 20 Proses transaksi di Tiktokshop GurlsWanthis selalu cepat ditangani.....	99
Tabel 46 Distribusi jawaban responden mengenai butir 21 Toko Tiktokshop GurlsWanThis efisien dilakukan dimanapun dan kapanpun.....	99
Tabel 47 Distribusi jawaban responden mengenai butir 22 Seluruh proses pembelian pada Toko Tiktokshop GurlsWanthis menghemat waktu.....	100
Tabel 48 Distribusi jawaban responden mengenai butir 23 Berbelanja di Tiktokshop GurlsWanthis selalu efisien dan mudah dipahami.....	100
Tabel 49 Distribusi jawaban responden mengenai butir 24 GurlsWanthis selalu memberikan informasi sesuai dengan jaminan yang ditawarkan untuk Anda....	100
Tabel 50 Distribusi jawaban responden mengenai butir 25 Ketersediaan barang yang diinginkan selalu terpenuhi	101
Tabel 51 Distribusi jawaban responden mengenai butir 26 Pesanan dan pengiriman selalu cepat diproses oleh GurlsWanthis	101
Tabel 52 Distribusi jawaban responden mengenai butir 27 Sistem aplikasi Tiktokshop GurlsWanthis selalu bekerja dengan baik.....	102
Tabel 53 Distribusi jawaban responden mengenai butir 28 GurlsWanthis selalu memberikan respon yang cepat dan tanggap	102
Tabel 54 Distribusi jawaban responden mengenai butir 29 Sistem dan respon yang diberikan GurlsWanthis selalu tersedia.....	102
Tabel 55 Distribusi jawaban responden mengenai butir 30 GurlsWanthis selalu menjaga privasi saat berkomunikasi dengan Anda	103
Tabel 56 Distribusi jawaban responden mengenai butir 31 GurlsWanthis selalu menjaga data diri Anda saat berbelanja	103
Tabel 57 Distribusi jawaban responden mengenai butir 32 Identitas Anda tidak pernah dijadikan sebuah video konten oleh GurlsWanthis	104
Tabel 58 Distribusi jawaban responden mengenai butir 33 GurlsWanthis selalu mengiklankan produknya dengan video konten yang cukup	104
Tabel 59 Distribusi jawaban responden mengenai butir 34 Video konten GurlsWanthis selalu menarik dan bagus untuk Anda lihat	104
Tabel 60 Distribusi jawaban responden mengenai butir 35 Video konten yang dibuat oleh GurlsWanthis selalu pas dengan kualitas ada	105
Tabel 61 Hasil Validitas Konvergen	111
Tabel 62 Hasil AVERAGE Variance Extracted (AVE)	113
Tabel 63 Hasil Validitas Diskriminan.....	114
Tabel 64 Hasil Uji Reliabilitas	116
Tabel 65 Hasil Uji R-Square	117
Tabel 66 Hasil Uji Hipotesis	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Laju Pertumbuhan Industri Tekstil dan Pakaian jadi 2020-2022.....	3
Gambar 2 Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia Tahun 2015—2022	5
Gambar 3 Pengguna Tiktok di Indonesia.....	6
Gambar 4 PDB Industri Tekstil dan Pakaian Jadi.....	8
Gambar 5 Laman Muka Toko GurlsWanThis Tiktok.....	9
Gambar 6 Laporan Jumlah Pemesanan Produk	10
Gambar 7 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 8 Indikator Reflektif	66
Gambar 9 Model Penelitian PLS	67
Gambar 10 Indikator Reflektif dan Gambaran Outer Model	68
Gambar 11 Indikator Reflektif dan Gambaran Outer Model	73
Gambar 12 Ringkasan Pedoman Umum Evaluasi Model Pengukuran Dan Struktual.....	75
Gambar 13 Logo GurlsWanthis	78
Gambar 14 Struktur Organisasi Fashion GurlsWanthis.....	78
Gambar 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Gambar 16 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	80
Gambar 17 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	81
Gambar 18 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	81
Gambar 19 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa sering responden bergabung dalam live dan melakukan pembelian.	82
Gambar 20 Indikator Reflektif Variabel Keputusan Pembelian	106
Gambar 21 Indikator Reflektif Variabel Digital Marketing	107
Gambar 22 Indikator Reflektif Variabel Digital Marketing	108
Gambar 23 Hasil Pengujian Outer Loading	110
Gambar 24 Hasil Uji Hipotesis	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	132
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Mentah	139
Lampiran 3 Hasil Outer Loadings.....	146
Lampiran 4 Hasil Discriminant Validity.....	148
Lampiran 5 Hasil Construct Reliability and Validity	150
Lampiran 6 Hasil Pengujian Inner Model.....	151