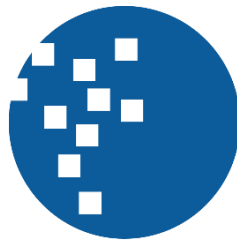


**Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan
Customer Experience terhadap keputusan pembelian
pada Platform Tiktok**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

TESIS

DODDY BESSIE

00000082166

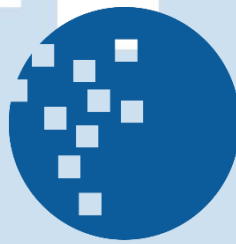
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG 2024

**Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan
Customer Experience terhadap keputusan pembelian
pada Platform Tiktok**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PROYEK PENELITIAN AKADEMIK (ARP)
Laporan Proyek Penelitian Akademis
Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M.)
Pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi, UMN

DODDY BESSIE 0000082166

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG 2024

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

I

Analisa pengaruh Kualitas Layanan..., Doddy Bessie,
Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Doddy Bessie

Nomor Induk Mahasiswa : 00000082166

Program studi : Strata-2 Magister Manajemen Teknologi

Menginformasikan bahwa karya ilmiah saya yang berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan Customer Experience terhadap keputusan pembelian pada Platform Tiktok”

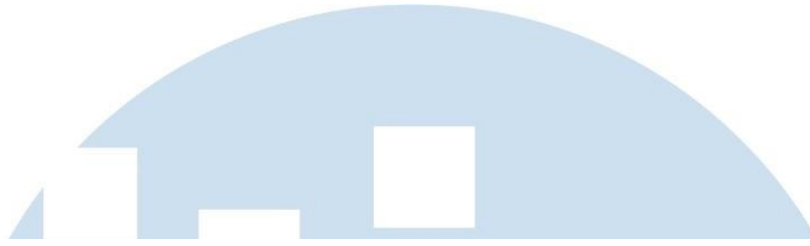
Adalah benar saya yang membuatnya secara mandiri dan bebas dari kegiatan Plagiarisme.. Seluruh sumber informasi, baik yang dikutip secara langsung maupun yang dirujuk, telah saya cantumkan dengan akurat dan terbuka di dalam Daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya ketidakjujuran, kecurangan, atau penyimpangan, baik dalam proses pelaksanaan penelitian maupun dalam penulisan laporan tesis ini, saya bersedia menanggung konsekuensi dengan dinyatakan tidak lulus untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 3 Juni 2024



(Doddy Bessie)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



HALAMAN PERSETUJUAN

ARP dengan judul

“Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan Customer Experience
terhadap keputusan pembelian diantara Karyawan pada Platform Tiktok”

Oleh

Nama : DODDY BESSIE


NIM : 0000082166

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI

Fakultas : FAKULTAS BISNIS

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Tesis Universitas Multimedia Nusantara
Tangerang, 3 Juni 2024

Pembimbing Utama


Dr. Florentina Kurniasari, T.S.Sos,MBM
M.M053705 / 0314047401

Pembimbing Jendamping


Dr. Djohan Gunawan S.kom, M.M

Ketua Magister Manajemen Teknologi


Dr. Prio Utomo, S.T, MPC
0321057504/066147

M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

III

Analisa pengaruh Kualitas Layanan..., Doddy Bessie,
Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

ARP dengan judul

“Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan Customer

Experience terhadap keputusan pembelian pada Platform Tiktok”

Oleh

Nama : DODDY BESSIE

NIM : 0000082166

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI

Fakultas : FAKULTAS BISNIS

Telah diujikan pada hari Senin, 10 Juni 2024

Pukul 19:00- 21:00 dan dinyatakan LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. So Phanes Jimmy, ST., MM
0321057504/066147

Penguji Ahli



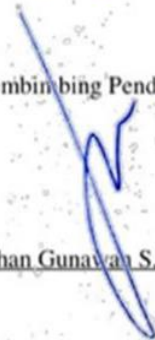
Dr David Tjandana, S.Kom, M.M

Pembimbing Utama



Dr. Florentina Kurniasari, T. S.Sos.MBM
053705 / 0314047401

Pembimbing Pendamping



Dr Djohan Gunawan, S.Kom, M.M

Ketua Program Study



Dr Prio Utomo, S.T, MPC

UIMIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

IV

Analisa pengaruh Kualitas Layanan..., Doddy Bessie,
Universitas Multimedia Nusantara

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **DODDY BESSIE**
Nomor Induk Mahasiswa : **00000082166**
Program Studi : **Magister Manajemen Teknologi**
Fakultas : **Bisnis**
Jenis Karya : ***Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (*coret salah satu)**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan Customer Experience terhadap keputusan pembelian diantara Karyawan pada Platform Tiktok

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Tangerang, 3 Juni 2024



(Doddy Bessie)

U N I V E R S I
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

V

Analisa pengaruh Kualitas Layanan..., Doddy Bessie,
Universitas Multimedia Nusantara

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus, karena berkat dan Kasih karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul " Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan *Customer Experience* terhadap keputusan pembelian diantara Karyawan pada Platform Tiktok". Tesis ini mengambil tema yang penting dan menarik, bagaimana Perusahaan ataupun pebisnis yang terlibat perlu tahu cara merebut hati pelanggan dengan segmen khususnya karyawan agar tetap *exist* di tengah kondisi persaingan yang sudah sangat sengit, baik di *offline* ataupun *online* khusus nya pada *e-commerce* dan platform Tiktok. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., merupakan Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari, T., S.Sos.M.B.M, adalah merupakan Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara dan juga sebagai Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi sehingga tesis ini bisa diselesaikan.
3. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Ketua Program Studi Magister Management Teknologi Universitas Multimedia Nusantara, terima kasih atas supportnya sehingga tesis ini bisa diselesaikan.
4. Dr. Djohan, S.Kom., M.M. sebagai Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan, nasehat dan bimbingan serta mengingatkan hal-hal detail, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

5. Keluarga saya yaitu Istri (Anita) dan anak-anak (Amanda dan Abigail) yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa .
6. Teman-teman yang selalu menjadi sistem pendukung, khususnya Ari, Anita, Lanny, pak Sudirman dan Pak Raja serta rekan-rekan di sequis center dan sequis tower yang telah terlibat ambil bagian sebagai responden.
7. Rekan-rekan di Gereja GKKD yang telah memberikan Semangat dan Doa serta support Betko, Wenny, Ko Iwan , Kak Mersis, kak maryati, Janli dan Yudi.

Melalui karya ilmiah ini, saya berharap dapat memberikan kontribusi pada pemahaman tentang pentingnya Kualitas layanan, harga dan promosi serta Customer Experience karena dapat menentukan penentuan keputusan pembelian.

Semoga karya ilmiah ini dapat dipakai dan dikembangkan lebih lagi oleh penliti yang akan datang.

Tangerang, 3 Juni 2024



(Doddy Bessie)

U M M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

VII

Analisa pengaruh Kualitas Layanan..., Doddy Bessie,
Universitas Multimedia Nusantara

Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan Customer Experience terhadap keputusan pembelian pada Platform Tiktok

(Doddy Bessie)

ABSTRAK

Studi bertujuan untuk mengkaji pengaruh strategi penetapan harga, kualitas layanan, , upaya promosi, dan pengalaman yang diterima oleh pelanggan terhadap proses pengambilan keputusan pembelian di kalangan karyawan yang menggunakan platform Tiktok. Pengumpulan data dilaksanakan melalui metode survei yang melibatkan 100 partisipan yang merupakan karyawan yang berusia antara 23 hingga 55 tahun dan bekerja di dua Gedung yaitu Sequis Center dan Sequis Tower, yang terletak di kawasan SCBD Sudirman, Jakarta Selatan. Responden adalah pengguna aktif platform Tiktok. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis model struktural diaplikasikan untuk menguji semua hipotesis yang ada dalam penelitian. Hasil dari studi ini mengungkapkan bahwa pengalaman pelanggan (customer experience) berdampak signifikan dan positif pada keputusan pembelian, yang ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,000. Faktor harga terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap pengalaman pelanggan, dengan p-value sebesar 0,008. Selain itu, kualitas layanan juga berdampak positif dengan pengalaman pelanggan, dengan p-value sebesar 0,005. Lebih lanjut, upaya promosi yang dilakukan ditemukan berdampak positif dan signifikan terhadap pengalaman pelanggan, dengan p-value sebesar 0,000. Temuan-temuan dalam penelitian ini menekankan pentingnya menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan melalui penyediaan kualitas layanan yang unggul, penerapan strategi penetapan harga yang tepat, dan pelaksanaan upaya promosi yang efektif dalam rangka mendorong keputusan pembelian di kalangan karyawan yang menggunakan platform Tiktok. Temuan penelitian ini menyediakan pemahaman mendalam yang sangat bermanfaat bagi beragam pemangku kepentingan bagi pelaku bisnis, akademisi, dan peneliti selanjutnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian di pasar e-commerce yang terus berkembang pesat.

Keyword: Kualitas Layanan, Harga, Promosi, *Customer Experience*, Keputusan Pembelian, Platform Tiktok.

"Analyze the Influence of Service Quality, Price, Promotion, and Customer Experience on Purchase Decisions on the TikTok Platform"

(Doddy Bessie)

ABSTRACT

The study aims to examine the influence of pricing strategies, service quality, promotional efforts, and customer experience on purchasing decisions among customers using the TikTok platform. Data collection was conducted through a survey method involving 100 participants who are employees aged between 23 and 55 years and working in the South Jakarta area. Respondents were active users of the TikTok platform. The approach used was quantitative, employing structural model analysis techniques to test all hypotheses in the research. The results of this study revealed that customer experience significantly and positively impacts purchasing decisions, as indicated by a p-value of 0.000. Pricing was found to have a positive and significant impact on customer experience, with a p-value of 0.008. Additionally, service quality also positively impacts customer experience, with a p-value of 0.005. Furthermore, promotional efforts were found to positively and significantly impact customer experience, with a p-value of 0.000. The findings of this research emphasize the importance of creating satisfying customer experiences through the provision of superior service quality, the implementation of appropriate pricing strategies, and the execution of effective promotional efforts to drive purchasing decisions among employees using the TikTok platform. This study provides a deep understanding that is highly beneficial for various stakeholders including business practitioners, academics, and future researchers in comprehending the factors influencing purchasing decisions in the rapidly growing e-commerce market.

Keywords : Service Quality, Pricing, Promotion, Customer Experience,
Purchase Decision, Platform TikTok.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	II
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	V
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	V
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRAK	VIII
ABSTRACT	IX
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	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Karakteristik Responden	24
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	24
3.2.1 Objek Penelitian	24
3.2.2 Subjek Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26

3.3.2 Sampel.....	26
3.4 Operasional Variabel	27
3.4.1 Variabel Endogen.....	28
3.4.2 Variabel Eksogen	28
3.4.3 Variabel Mediator	29
3.4.4 Variabel Moderasi.....	29
3.5.1 Data Primer.....	33
3.5.2 Data Sekunder.....	33
3.6 Teknik Pengambilan Data.....	33
3.6.1 Angket dan Kuesioner	34
3.6.2 Wawancara	34
3.6.3 Observasi	34
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Analisis Model Pengukuran (Uji Instrumen).....	34
a. Uji Validasi Instrumen penelitian	34
b. Uji Reliabilitas	35
3.7.2. Analisis Deskriptif	36
A. Profil Responden.....	36
B. Detail Penelitian	37
3.7.3. Analisis Model Struktural (Uji Hipotesis).....	39
A. Outer Model Luar	39
B. Analisis Inner Model (Model Dalam)	41
3.7.4 Hasil Analisis dan Sebelum Test	44
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN.....	48
4.1 Karakteristik Responden.....	48
4.2 Analisis Model Luar	53
4.2.1 Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan	53
4.2.2 Uji Reliabilitas	55
4.3 Analisis Model Dalam	56
4.3.1 R ² (<i>Coefficient Determinant</i>).....	56
4.3.2 f ² (<i>Effect Size</i>).....	57

4.3.3 VIF (<i>Collinearity</i>)	58
4.3.4 <i>Path Coefficient</i> (Uji Hipotesis)	58
4.4 Pembahasan.....	59
4.4.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan) Terhadap.....	59
Keputusan Pembelian	59
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap <i>Customer Experience</i> (<i>CX</i>).....	62
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap <i>Customer Experience</i> (<i>CX</i>)....	64
4.4.4 Pengaruh Promosi terhadap <i>Customer Experience</i> (<i>CX</i>)	66
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Negara dengan Pemirsa Tiktok Terbesar	1
Gambar 1. 2 Data Demografi Pengguna Tiktok.....	2
Gambar 1. 3 Pengaduan pelanggan di sektor E-Commerce.....	3
Gambar 1. 4 Apa yang customer tidak suka dengan E-Marketplace/.....	4
Gambar 2. 1 Teori Servqual – 5 Dimensi RATER	10
Gambar 2. 2 Customer Journey	12
Gambar 3. 1 Suasana perkantoran di Area SCBD Sudirman – Jaksel	36
Gambar 3. 2 Suasana perkantoran di Area perkantoran.....	36
Gambar 3. 3 Tiktok shop-sosmed terbanyak untuk belanja online.	37
Gambar 3. 4 Tiktok shop -tampilan terbaru setelah bergabung dengan Toped	38

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

XIII

Analisa pengaruh Kualitas Layanan..., Doddy Bessie,
Universitas Multimedia Nusantara

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Detail Variabel Operasional Penelitian	30
Tabel 3. 2 Uji Validitas Konvergen & Uji Validitas Konvergen	44
Tabel 3. 3 Tabel Uji Diskriminan.....	45
Tabel 3. 4 B.Uji <i>Reliability</i>	47
Tabel 4. 1 Uji Validitas Konvergen (AVE).....	53
Tabel 4. 2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Outer Loading</i>).....	54
Tabel 4. 3 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	55
Tabel 4. 4 menunjukkan hasil R square	56
Tabel 4. 5 menunjukkan hasil R square	57
Tabel 4. 6 VIF (<i>Collinearity</i>)	58
Tabel 4. 7 <i>Path Coefficient</i> (Uji Hipotesis).....	58

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 5. 1.....	76
Lampiran 5. 2 Turnitin.....	85
Lampiran 5. 3 Kartu Bimbingan Tugas Akhir.....	90

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA