

**PENGARUH GARANSI PRODUK, DISKON, *FLASH SALE*, DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA *MARKETPLACE SHOPEE***

**Skripsi**



Disusun oleh

**Hasyati Tri Agustin**

**20SB1013**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

**PENGARUH GARANSI PRODUK, DISKON, *FLASH SALE*, DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA *MARKETPLACE SHOPEE***

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis Dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

**Hasyiyati Tri Agustin**  
**20SB1013**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2024**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

#### **PENGARUH GARANSI PRODUK, DISKON, *FLASH SALE*, DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Hasyati Tri Agustin**

**20SB1013**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 25 Juli 2024

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0618107503**

**Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0623058502**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 05 Agustus 2024

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**  
**Dekan,**

**Kaprodi Bisnis Digital**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.007**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.**  
**NIK. 2022.10.1.039**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**PENGARUH GARANSI PRODUK, DISKON, *FLASH SALE*, DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA *MARKETPLACE SHOPEE***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Hasyiyati Tri Agustin**

**20SB1013**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 05 Agustus 2024

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0612097503**

**Faridatun Nida, S.S., M.A.**  
**NIDN. 0602099401**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0618107503**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 05 Agustus 2024

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**  
**Dekan**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.007**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

---

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Hasyiyati Tri Agustin  
NIM : 20SB1013  
Program Studi : Bisnis Digital  
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh Garansi Produk, Diskon, *Flash Sale*, dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Muliastari Pinilih, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 25 Juli 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000
---------------------

**Hasyiyati Tri Agustin**  
NIM. 20SB1013

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini dengan penuh rasa terima kasih untuk:

1. Cinta pertama saya Bapak Daryadi yang senantiasa memberikan seluruh kasih sayang dan perhatian yang tidak akan pernah tertandingi oleh lelaki manapun.
2. Pintu surga saya Ibu Suryatini yang senantiasa melangitkan doa untuk memastikan putrinya selalu dalam lindungan Allah SWT serta segala doa baik yang tidak akan pernah terputus.
3. Panutan saya Juwita Rini selaku kakak yang memberikan segala dukungan dan memastikan adiknya berada pada kesuksesan yang diinginkan.
4. Seluruh sahabat saya yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan segala dukungan bagi saya.
5. Untuk seseorang yang belum bisa saya tulis dengan jelas namanya disini, namun sudah jelas tertulis di *Lauhul Mahfudz* untuk menjadi jodoh saya kelak.

## HALAMAN MOTTO

Jangan pernah bandingkan prosesmu dengan orang lain, karena tak semua  
bunga tumbuh dan mekar bersamaan.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, rahmat, dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Garansi Produk, Diskon, *Flash Sale*, Dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee” yang menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Bisnis Digital di Universitas Amikom Purwokerto.

Sebagai bentuk penghargaan, penulis ingin menyampaikan rasaterimakasih kepada pihak yang telah mendukung proses penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, yang telah menyediakan wadah untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto, yang telah menjadi contoh teladan baik bagi seluruh dosen dan mahasiswa.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto dan selaku dosen pembimbing skripsi pertama, yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Muliasari Pinilih, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi kedua yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.



6. Seluruh dosen dan Karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan operasional selama masa studi berlangsung.
7. Kepada keluarga saya, Bapak Daryadi, Ibu Suryatini dan kakak-kakak tercinta saya Juwita, Wahyu, dan Dani. Terima kasih atas segala doa, cinta, kepedulian, kepercayaan dan semua bentuk kasih sayang dan finansial untuk penulis selama menyelesaikan pendidikan ini.
8. Kepada seluruh sahabat penulis yang selalu memberikan support dan dukungannya selama menempuh pendidikan ini.
9. Seluruh teman-teman Bisnis Digital Angkatan 2020 serta rekan mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto.
10. Kepada semua yang terlibat dalam proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir dan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ataupun materi kepada saya yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Purwokerto, 20 Juli 2024

Penulis