

**PENGARUH IKLAN GOOGLE ADWORDS DAN
KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA EKSPEDISI SECARA ONLINE
PADA PERUSAHAAN LINE 7 EXPRESS DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



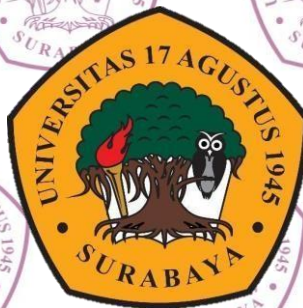
Oleh :
Trenaldy Ikkyu Arifin
1121700078

**PRODI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

**PENGARUH IKLAN GOOGLE ADWORDS DAN
KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA EKSPEDISI SECARA ONLINE
PADA PERUSAHAAN LINE 7 EXPRESS DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

Trenaldy Ikkyu Arifin

1121700078

**PRODI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

Tanda Pengesahan Skripsi

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan Diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Juni 2022.

Dewan Penguji:

1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

Ketua

2. Dra. Diana Juni Mulyati, MM

Anggota

3. Dra. Sri Andayani, MM

Anggota

Mengesahkan :

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya

Dekan

Dr. Dr. Ann Maduwinarti, M.P.

NPP: 20120.87.0103

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Trenaldy Ikkyu Arifin**

NBI : **1121700078**

Judul : **Pengaruh Iklan Google Adwords Dan Kualitas Website Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Secara Online Pada Perusahaan Line 7 Express Di Surabaya**

Surabaya, 23 Juni 2022

Mengetahui,

Disetujui Oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP: 20120.87.0103

Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM
NPP: 20120.93.0305

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Trenaldy Ikkyu Arifin
NBI : 1121700078
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul "PENGARUH IKLAN GOOGLE ADWORDS DAN KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI SECARA ONLINE PADA PERUSAHAAN LINE 7 EXPRESS DI SURABAYA" merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing, bukan hasil dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang telah disebutkan di dalam kutipan dan dalam daftar pustaka layaknya sebuah karya ilmiah.

Apabila saya melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hal di atas, baik yang disengaja ,maupun tidak disengaja, maka dengan ini saya menyatakan akan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya atau hasil tulisan saya sendiri. Apabila dikemudian hari skripsi saya sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, berarti ijazah dan gelar saya peroleh dari Universitas batal saya terima.

Surabaya, 23 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Trenaldy Ikkyu Arifin)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TRENALDY IKKYU ARIFIN
NBI : 1121700078
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“PENGARUH IKLAN GOOGLE ADWORDS DAN KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI SECARA ONLINE PADA PERUSAHAAN LINE 7 EXPRESS DI SURABAYA”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (**Nonexclusive Royalty-Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 23 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Trenaldy Ikkyu Arifin

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang sudah membantu dan mensupport segala hal mulai dari yang dapat dinilai hingga tidak ternilai. Semua terimakasih saya ucapkan kepada bapak ZAENAL ARIFIN dan ibu SRI WIDAYATI atas kerja keras dan perjuangan mereka saya bisa sampai pada titik ini.
2. Terimakasih kepada ke 2 adek saya yang membantu menyemangati saya.
3. Panoraya Sport yang menjadi tempat kerja pertama saya.
4. PT. Lintas Samudera Express yang menerima saya sebagai karyawan sekaligus mahasiswa serta terimakasih juga atas kelonggaran waktu yang diberikan kepada saya karena ijin perihal urusan kampus.
5. Teman teman yang membantu menyemangati dan menyelesaikan skripsi saya.
6. Terimakasih kepada almamater UNTAG tercinta atas ilmu dan kesempatan berharga dapat mengenal banyak relasi di tempat tersebut.

MOTTO

“Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.”

Nelson Mandela

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”

Ali bin Abi Thalib

“Tetap berikan kebaikan kepada orang lain, meskipun pemberianmu tidak pernah dianggap. Tapi ingatlah, aka ada suatu masa dimana apa yang sudah kamu beri akan menjadi hal baik untukmu.”

Trenaldy Ikkyu Arifin

ABSTRAK

Perkembangan dunia digital dan strategi pemasaran di Indonesia berkembang secara pesat, Salah satu perkembangan strategi pemasaran ialah *digital marketing* yang berupa *advertising* atau periklanan. Perusahaan jasa pengiriman barang Line Express sudah mulai memperkenalkan bisnisnya melalui iklan Google Adwords sejak bulan juni tahun 2021 yang diarahkan langsung menuju situs atau website perusahaan dimana di dalamnya berisi penawaran jasa pengiriman barang. Iklan Google Adwords yang digunakan Line Express dalam jangka waktu awal pembuatan akun hingga saat ini masih belum mendapatkan hasil yang efisien serta kualitas website Line Express masih perlu peningkatan dan perbaikan dalam beberapa sector baik dalam user experience maupun user friendly atau kemudahan user dalam meng akses website via mobile atau handphone.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survei yang menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Untuk mengolah data hasil kuesioner yang telah disebar dengan menggunakan aplikasi SPSS version 25. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan line 7 express pada bulan april 2022 serta sample yang digunakan berupa metode nonprobability sampling jenis sample jenuh atau sensus. serta teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen iklan google adwords dan kualitas website berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu keputusan menggunakan jasa ekspedisi secara online pada perusahaan line express di Surabaya.

Kata Kunci : Iklan, google adwords, google, kualitas, website, keputusan pembelian

ABSTRACT

The development of the digital world and marketing strategies in Indonesia is growing rapidly. One of the developments in marketing strategies is digital marketing in the form of advertising. The Line Express freight forwarding service company has started introducing its business through Google Adwords ads since June 2021 which is directed directly to the company's website or website where it contains goods delivery service offers. The Google Adwords ads used by Line Express in the initial period of account creation until now have not yet received efficient results and the quality of the Line Express website still needs improvement and improvement in several sectors, both in user experience and user friendly or user convenience in accessing the website via mobile or cell phone.

In this study, the author uses quantitative methods with survey research that uses a questionnaire as an instrument. To process the data from the questionnaires that have been distributed using the SPSS version 25 application. The population in this study were all line 7 express customers in April 2022 and the sample used was a non-probability sampling method of saturated sample or census. and the analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the independent variables of google adwords advertising and website quality affect the dependent variable, namely the decision to use online shipping services at line express companies in Surabaya.

Keywords : Advertising, google adwords, google, quality, website, purchase decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **PENGARUH IKLAN GOOGLE ADWORDS DAN KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI SECARA ONLINE PADA PERUSAHAAN LINE EXPRESS DI SURABAYA** (Studi Kasus pada Jasa Ekspedisi Line 7 Express di Surabaya).

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak, baik bersifat materiil maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan hormat penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku Pembimbing Skripsi I dan Dra. Awin Mulyati, MM selaku Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staf program studi administrasi bisnis maupun fakultas ilmu sosial dan politik Universitas 17 Agustus Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
3. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner Terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan, semoga akan dibalas oleh Allah Yang Maha Kuasa dengan yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua orang, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya.

Surabaya, 23 Juni 2022

Trenaldy Ikkyu Arifin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Pemasaran.....	14
2.2.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	16
2.2.3 E-Marketing.....	20

2.2.4	Periklanan.....	21
2.2.5	Google Adwords.....	22
2.2.6	Website.....	26
2.2.7	Kualitas Website.....	28
2.2.8	Keputusan Pembelian	30
2.3	Definisi Konsep.....	35
2.4	Definisi Operasional.....	35
2.5	Kerangka Berpikir	36
2.6	Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		37
3.1	Rancangan Penelitian	37
3.2.1	Populasi	37
3.2.1	Sampel.....	38
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	38
3.3.1	Skala Pengukuran	38
3.3.2	Instrumen Penelitian	39
3.4	Jenis Data dan Sumber Data	39
3.4.1	Jenis Data	39
3.4.2	Sumber Data	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Teknik Analisis Data	40
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.6.3	Uji Pengujian Hipotesis	42
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Penyajian Data.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2	Karakteristik Responden.....	49
4.1.3	Uji Instrumen.....	50

4.2	Tabulasi Data.....	52
4.2.1	Tabulasi Data Responden	52
4.2.2	Skala Pengukuran	62
4.3	Analisis Data	66
4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	66
4.3.2	Analisis Regresi Berganda.....	69
4.3.3	Teknik Pengujian Hipotesis	70
4.4	Pembahasan.....	74
4.4.1	Analisis Pengaruh Iklan Google Adwords Terhadap Keputusan Pembelian	74
4.4.2	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keputusan Pembelian	75
BAB V	PENUTUP	77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kata Kunci Iklan Google Adwords.....	2
Gambar 1.2 Analisa Pesaing Iklan Google Adwords	3
Gambar 1.3 Analisa Kualitas Website.....	4
Gambar 2.1 Sistem Kerja Google Adwords	21
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	34
Gambar 3.1 Data Customer Line 7 Express	37
Gambar 4.1 Logo Line Express	45
Gambar 4.2 Layanan Pengiriman Alat Berat	46
Gambar 4.3 Layanan Jasa Ekspedisi Kapal Pelni	47
Gambar 4.4 Layanan Jasa Ekspedisi Via Container	48
Gambar 4.5 Layanan Jasa Ekspedisi Via Container	48
Gambar 4.6 Uji Normalitas Model Histogram	66
Gambar 4.7 Uji Normalitas Data	66
Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisiensi korelasi	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Uji Validitas	51
Tabel 4.5 Uji Realibilitas	52
Tabel 4.6 Tabulasi Data Variabel Iklan Google Adwords (X1)	52
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Website (X2)	55
Tabel 4.8 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y)	58
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden	62
Tabel 4.10 Hasil Nilai Mean Variabel Google Adwords	63
Tabel 4.11 Hasil Nilai Mean Variabel Kualitas Website	64
Tabel 4.12 Hasil Nilai Mean Variabel Keputusan Pembelian	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Parisal (Uji t)	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F)	72
Tabel 4.18 <i>Model Summary</i>	73
Tabel 4.19 <i>Model Summary</i>	74
Tabel 4.20 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisisioner	81
Lampiran 2 Hasil SPSS	96