

**PENGARUH HARGA PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEMAMPUAN DAYA BELI DAN KEPUASAN
BERBELANJA *ONLINE* SELAMA PANDEMI
COVID-19 DI SHOPEE
(Khusus Golongan Millennial di Jakarta)**

SKRIPSI

Oleh :
RIBKA AGUSTINA.S
201710315071



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kemampuan Daya Beli dan Kepuasan Berbelanja Online Selama Pandemi Covid-19 di Shopee (Khusus Golongan Millenial di Jakarta)

Nama Mahasiswa : Ribka Agustina. S

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315071

Program Studi/fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENYETUJUI,
Pembimbing



Dody Kurniawan, S.E., M.M

NIDN 031505033

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kemampuan Daya Beli dan Kepuasan Berbelanja Online Selama Pandemi Covid-19 di Shopee (Khusus Golongan Millenial di Jakarta)

Nama Mahasiswa : Ribka Agustina . S

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315071

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENGESAHKAN,

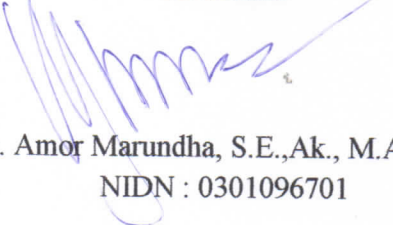
Ketua Tim Penguji : Dr. Gilbert Rely, S.E., S.H., Ak., M.Ak
NIDN : 0330036402

Penguji I : Dody Kurniawan, S.E., M.M
NIDN : 0319087903

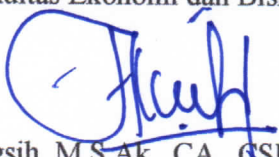
Penguji II : Budi Indrawati, S.E., M.M
NIDN : 0327066603

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi


Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA
NIDN : 0301096701

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan baik, oleh karena itu izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr, Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRS., CSRA., CACP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor M, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dody Kurniawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang bersedia meluangkan waktunya untuk berdiskusi, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu mahasiswa dengan kebutuhannya.
6. Bapak M. Situngkir dan Ibu P. Togatorop, selaku kedua orangtua yang telah memberikan semangat, dukungan materi dan non materi, perhatian, kasih sayang, nasehat, dan doa yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Tulang Kevin dan Nantulang Kevin yang sangat penulis hormati dan sayangi yang menggantikan peran kedua orang tua penulis selama penulis di Bekasi dan selalu memberikan penulis yang terbaik.

8. Kakak dan Adik Penulis Khususnya Melma R dan Sulastri. S yang telah memberikan dukungan bantuan, motivasi dan dorongan semangat kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Teman-teman dekat penulis; Imelda, Made Rismianti, Erna, Eka, Tamjil dan Tarih yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
10. Semua teman-teman kelas 8C akuntansi yang telah mendoakan dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.
11. Idola saya IKON dan Treasure dengan lagu-lagu mereka yang menjadi penyemangat ketika penulis jenuh dengan penulisan skripsi ini.
12. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pendapatnya melalui kuesioner yang diberikan penulis.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulisan menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Jakarta, 19 Juli 2021



Ribka Agustina. S
NPM : 201710315071

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kemampuan daya beli dan berbelanja *online* selama pademi Covid-19 di shopee pada masyarakat golongan millenia di Jakarta. Pengumpulam data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi 28 pertanyaan yang disebarakan kepada 100 responden dengan pernyataan-pernyataan yang disesuaikan dengan variable-variabel yang ingin diteliti yaitu Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kemampuan Daya Beli dan Kepuasan Berbelanja *Online* Selama Pademi Covid-19 di Shopee. Pengambilan sampel menggunakan Teknik random sampling dengan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variable Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kemampuan Daya Beli dan Kepuasan Berbelanja *Online* selama pademi Covid-19 di Shopee pada masyarakat golongan millenia di Jakarta.

Kata Kunci : Harga Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kemampuan Daya Beli, Kepuasan Konsumen.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kemampuan Daya Beli dan Kepuasan Berbelanja Online Selama Pandemi Covid-19 Di Shopee (Khusus Golongan Millenial di Jakarta) ” ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang di tulis oran lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dicantumkan begitu jelas dan di tulis dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari di temukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Univesitas Bhayangkara Jakarata Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini di pinjam dan di gandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan di publikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 19 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Ribka Agustina. S

201710315071

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product prices, service quality and trust on the ability to buy and shop online during the Covid-19 pandemic at shopee in the millennial community in Jakarta. The data collector in this study used a questionnaire containing 28 questions which were distributed to 100 respondents with statements adapted to the variables to be studied, namely Product Price, Service Quality and Trust in Purchasing Power Ability and Online Shopping Satisfaction During the Covid-19 Pandemic. on Shopee. Sampling using random sampling technique with multiple linear regression method. The results showed that simultaneously and partially the variables of Product Price, Service Quality and Trust had a positive effect on Purchasing Power Ability and Online Shopping Satisfaction during the Covid-19 pandemic at Shopee in the millennial community in Jakarta.

Keywords: Product Price, Service Quality, Trust, Purchasing Power Ability, Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pengaruh	8
2.1.2 Harga Produk	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Kepercayaan	16
2.1.5 Kemampuan Daya Beli	18
2.1.6 Kepuasan	23
2.1.7 Shopee	25
2.2 Hubungan Antar Variabel	25
2.2.1 Harga Produk Terhadap Kemampuan Daya Beli	25
2.2.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kemampuan Daya Beli	26
2.2.3 Kepercayaan Terhadap Kemampuan Daya Beli	26
2.2.4 Harga Terhadap Kepuasan	27

2.2.5	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	27
2.2.6	Kepercayaan Terhadap Kepuasan	28
2.3	Hasil Penelitian yang Relevan	29
2.4	Kerangka Pemikiran.....	32
2.5	Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Desain Penelitian.....	34
3.2	Tahapan Penelitian	34
3.2.1	Tahapan Pra Penelitian.....	34
3.2.2	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	35
3.3	Model Konseptual Penelitian	36
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.4.1	Variabel Penelitian	36
3.4.2	Definisi Operasioanl.....	37
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.6	Metode Pengumpulan Data	38
3.7	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	38
3.7.1	Populasi.....	38
3.7.2	Sampel.....	40
3.8	Metode Analisis Data	41
3.8.1	Metode Analisis Kuantitatif	41
3.8.2	Metode Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.9	Uji Kualitas Data.....	42
3.9.1	Uji Validitas	42
3.9.2	Uji Relibialitas	42
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.10.1	Uji Normalitas	43
3.10.2	Uji Multikolinearitas	43
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.11	Uji Hipotesis	43
3.11.1	Uji Parsial (t).....	44
3.11.2	Uji Simultan (F)	44

3.11.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	45
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	46
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Belanja dalam 1 Bulan	48
4.2	Analisis Deskriptif	48
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.4	Uji Validitas dan Relibialitas	52
4.4.1	Uji Validitas Data.....	52
4.4.2	Uji Relibialitas Data.....	54
4.5	Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1	Uji Normalitas	55
4.5.2	Uji Multikolinearitas	56
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.6	Ui Hipotesis.....	58
4.6.1	Uji Determinasi R^2	58
4.6.2	Uji Parsial (t).....	59
4.6.3	Uji Simultan (F)	61
BAB V	PENUTUP.....	62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Implikasi Manajerial	63
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel X dan Y	37
Tabel 3. 2. Penduduk Kota Jakarta Berdasarkan Kota dan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 1. Pengembalian Kuesioner.....	46
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Insensitas Berbelanja	48
Tabel 4. 6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4. 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Kemampuan Daya Beli.....	50
Tabel 4. 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Kepuasan Berbelanja.....	51
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4. 10. Hasil Uji Relibialitas Data	54
Tabel 4. 11. Hasil Uji One- Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	55
Tabel 4. 12. Hasil Uji Multikolinearitas Pada Kemampuan Daya Beli	56
Tabel 4. 13. Hasil Uji Multikolinearitas Pada Kepuasan Berbelanja.....	56
Tabel 4. 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Kemampuan Daya Beli	58
Tabel 4. 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Kepuasan Berbelanja.....	58
Tabel 4. 16. Hasil Uji t (Kemampuan Daya Beli).....	59
Tabel 4. 17. Hasil Uji t (Kepuasan Berbelanja)	59
Tabel 4. 18. Hasil Uji F (Kemampuan Daya Beli).....	61
Tabel 4. 19. Hasil uji F (Kepuasan Berbelanja)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3. 1. Model Konseptual Penelitian	36
Gambar 3. 2. Penduduk Kota Jakarta Berdasarkan Generasi.....	39
Gambar 4. 1. Hasil Uji Scatter Plot (Kemampuan Daya Beli)	57
Gambar 4. 2. Hasil Uji Scatterplot (Kepuasan berbelanja).....	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kemampuan Daya Beli dan Kepuasan Berbelanja Online Selama Pandemi Covid-19 di Shopee
- Lampiran 2 Data Jawaban Responden Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kemampuan Daya Beli dan Kepuasan Berbelanja Online Selama Pandemi Covid-19 di Shopee
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Tabel R
- Lampiran 7 Uji Referensi
- Lampiran 8 Uji Plagiat
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan
- Lampiran 10 Biodata Penulis

