

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BERBELANJA *ONLINE***

**(Studi Kasus Pada Konsumen *e-Commerce* Shopee di Kota
Bekasi)**

SKRIPSI

Oleh:

Nanda Aditia Pratama

201510325185



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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online* (Studi Kasus Pada Konsumen *e-Commerce* Shopee di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Nanda Aditia Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325185

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2021

Jakarta, 1 Februari 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing



Agus Dharmanto, S.E.,M.M.

NIDN. 0305087310

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online* (Studi Kasus Pada Konsumen *e-Commerce* Shopee di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Nanda Aditia Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325185

Program Studi/ Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2021

Jakarta, 1 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN. 0325057908



Penguji I : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA.
NIDN. 0309048102



Penguji II : Agus Dharmanto, S.E., M.M.
NIDN. 0305087310



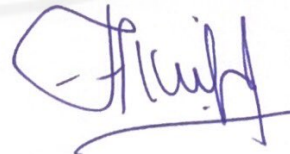
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN. 0325057908



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online* (Studi Kasus Pada Konsumen *e-Commerce* Shopee Di Kota Bekasi)**”

Dari hati yang paling dalam penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CMA., CACP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak M. Fadli Nursal, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Agus Dharmanto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak Choiroel Wustho, S.E., M.E., selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Orang tua beserta adik tercinta yang telah memberikan doa dan bantuan baik secara moril maupun materil
7. Rekan-rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu mohon kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membawa faedah bagi kita semua.

Jakarta, 1 Februari 2021

Nanda Aditia Pratama

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online* (Studi Kasus Pada Konsumen *e-Commerce* Shopee di Kota Bekasi) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjamkan dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Jakarta, 1 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Nanda Aditia Pratama

201510325185

ABSTRAK

Nanda Aditia Pratama. 201510325185. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online* (Studi Kasus Pada Konsumen *e-Commerce* Shopee di Kota Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen berbelanja *online* Shopee. Metode yang dipergunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen berbelanja *online* Shopee secara simultan adalah signifikan. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen berbelanja *online* Shopee, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen berbelanja *online* Shopee, dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen berbelanja *online* Shopee.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Nanda Aditia Pratama. 201510325185. *The effect of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Online Shopping (A Case Study of Shopee Customer in Bekasi City).*

This research aims to determine the effect of Product Quality, Service Quality and Price on Consumer Satisfaction of Shopee. The method used is a quantitative method using multiple linear regression analysis to test the hypothesis. The results of research show that effect of Product Quality, Service Quality and Price on Consumer Satisfaction of Shopee simultaneously is significant. The partial test results show that Product Quality has no effect on Consumer Satisfaction of Shopee, Service Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction of Shopee, and Price has a significant effect on Consumer Satisfaction of Shopee.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Tentang Kualitas Produk	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	7
2.1.2 Perspektif Terhadap Kualitas Produk	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk	9
2.2 Tinjauan Tentang Kualitas Layanan	10

2.2.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	12
2.2.3	Dimensi Kualitas Layanan	13
2.3	Tinjauan Tentang Harga.....	14
2.3.1	Pengertian Harga	14
2.3.2	Tujuan Penetapan Harga	15
2.3.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	16
2.4	Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen	16
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	17
2.4.3	Indikator Kepuasan.....	18
2.5	Penelitian Terdahulu	19
2.6	Kerangka Berpikir	28
2.7	Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Desain Penelitian	30
3.2	Tahapan Penelitian.....	30
3.3	Model Konseptual Penelitian	31
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	32
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.5.1	Tempat Penelitian.....	34
3.5.2	Waktu Penelitian	34
3.6	Metode Pengambilan Sampel.....	34
3.6.1	Populasi.....	35
3.6.2	Sampel.....	35

3.7	Metode Analisis Data.....	36
3.7.1	Kuesioner	37
3.7.2	Skala Pengukuran	37
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.8.1	Uji Validitas	38
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.9.1	Uji Normalitas	39
3.9.2	Uji Multikolinieritas	39
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.10	Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.11	Uji Hipotesis.....	41
3.11.1	Uji Parsial (<i>t-test</i>)	41
3.11.2	Uji Simultan (<i>F-test</i>).....	42
3.11.3	Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Profil Perusahaan	45
4.1.1	Sejarah Perusahaan	45
4.1.2	Visi dan Misi	45
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	46
4.3	Identitas Responden.....	46
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49

4.4	Deskripsi Kategori Variabel.....	49
4.4.1	Variabel Kualitas Produk (X1).....	50
4.4.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	51
4.4.3	Variabel Harga (X3)	52
4.4.4	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	53
4.5	Hasil Analisis Data	54
4.5.1	Uji Validitas	54
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	56
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.6.1	Uji Normalitas	57
4.6.2	Uji Multikolinearitas.....	58
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.7	Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.8	Uji Hipotesis.....	61
4.8.1	Uji Parsial (<i>t-test</i>).....	61
4.8.2	Uji Simultan (<i>F-test</i>).....	62
4.8.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.9.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.9.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.9.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	65
4.9.4	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
BAB V PENUTUP		66
5.1	Kesimpulan.....	66

5.2	Implikasi Manajerial	67
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	67
	DAFTAR PUSTAKA.....	69

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan <i>e-commerce</i> yang paling diingat (<i>top of mind</i>)	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 4.1 Persentase Kuesioner.....	46
Tabel 4.2 Responden Pengguna e-Commerce Shopee	46
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
Tabel 4.6 Kategori Kualitas Produk	51
Tabel 4.7 Kategori Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.8 Kategori Harga	53
Tabel 4.9 Kategori Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Harga.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (<i>F-test</i>)	63
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 - Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3 - Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 - Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 - Tabel Uji *T-test*, Uji *F-test*, Determinasi (R^2)

Lampiran 6 – Uji Plagiarisme

Lampiran 7 – Uji Referensi

Lampiran 8 – Tabel t, Tabel f

Lampiran 9 – Buku Bimbingan

Lampiran 10 – Daftar Riwayat Hidup

