

**PENGARUH KUALITAS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE**

**(Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya)**

Skripsi

Oleh :

Aditya Dwi Kurniawan

201410325093



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2019

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Harga dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee

Nama Mahasiswa : Aditya Dwi Kurniawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325093

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi



M. Fadhli Nursal, S.E, M.M

NIDN: 0325057908

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee
Nama Mahasiswa : Aditya Dwi Kurniawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325093
Tanggal Lulus Ujian Sidang : 19 Juli 2019

Jakarta, 26 Juli 2019

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA, Ph.D

NIDN 0311096604

Penguji 1 : Dr. Dhian Tyas Untari, SE, MM

NIDN 0309048102

Penguji 2 : M. Fadhli Nursal, SE, MM

NIDN 0325057908

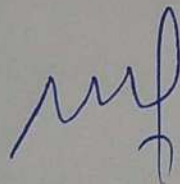
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

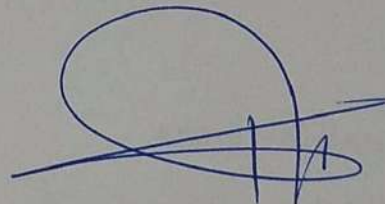
Manajemen

Fakultas Ekonomi



M. Fadhli Nursal, S.E.,M.M

NIDN: 0325057908



Dr. Sugeng Suroso, S.E.,M.M

NIDN: 0316066201

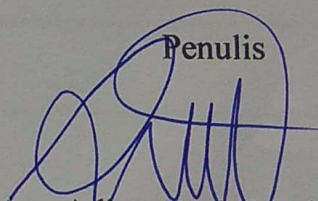
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee”**. Tujuan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1) dalam program study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Dalam menyelesaikan penelitian ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyak nya kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr., Drs. H. Bambang Karsono SH., MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. M. Fadhli Nursal, SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya serta menjadi Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan proses penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar
4. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, yang selalu sabar ,selalu mendoakan ,memberikan motivasi, dan pengorbanan nya dari segi moril, materi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik

Jakarta, 2 Juli 2019

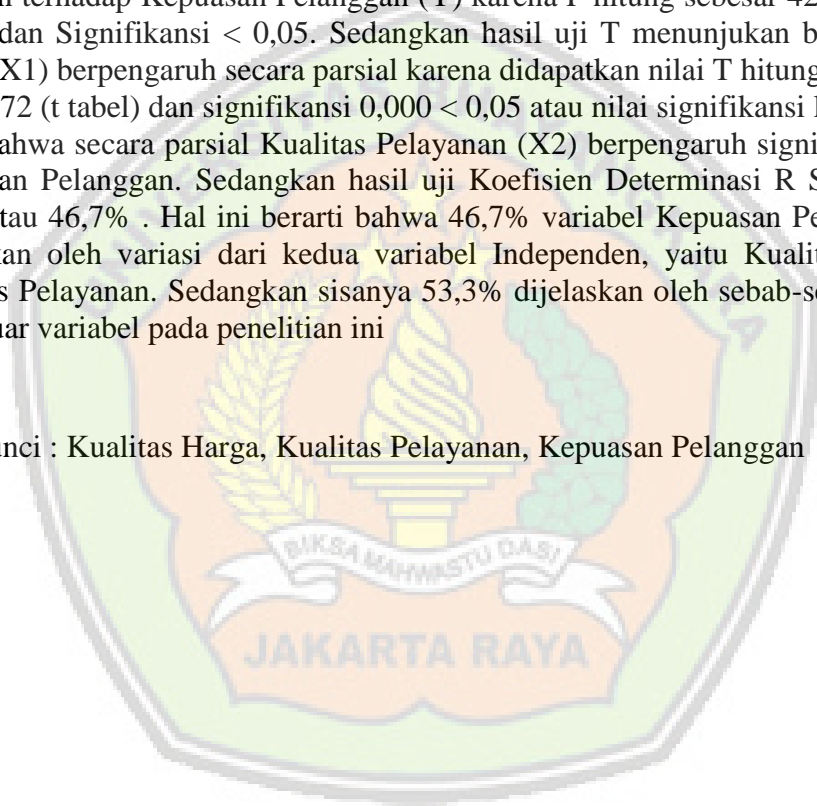
Penulis

Aditya Dwi Kurniawan

NPM : 201410325093

ABSTRAK

Aditya Dwi Kurniawan. 201410325093. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Shopee (studi kasus Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey, dimana populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang berjumlah 100 Responden dengan menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Hasil perhitungan pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS 24. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Kualitas Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) karena F hitung sebesar $42,574 > 3,09$ (F Tabel) dan Signifikansi $< 0,05$. Sedangkan hasil uji T menunjukkan bahwa Kualitas Harga (X1) berpengaruh secara parsial karena didapatkan nilai T hitung sebesar $7,499 > 1,98472$ (t tabel) dan signifikansi $0,000 < 0,05$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$. Bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan hasil uji Koefisien Determinasi R Square sebesar $0,467$ atau $46,7\%$. Hal ini berarti bahwa $46,7\%$ variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel Independen, yaitu Kualitas Harga dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya $53,3\%$ dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang ada diluar variabel pada penelitian ini

Kata kunci : Kualitas Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



LEMBAR PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Aditya Dwi Kurniawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325093

Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa,

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali kutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulis Karya Ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Bekasi, 2 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Aditya Dwi Kurniawan

NPM: 201410325093

ABSTRACT

Aditya Dwi Kurniawan. 201410325093. *This research was conducted with the aim of knowing the Effect Price Quality and (X1) and Service Quality (X2) on Customer Satisfaction (Y) Shopee (Case Study of Management Students at the Faculty of Economics Bhayangkara University Greater Jakarta). This research is a Quantitative study with a survey method. Where the populations in this study are Management Students of Faculty Economics Bhayangkara University Greater Jakarta. Which numbered 100 Respondents using Purposive Sampling Techniques. The calculation results in this study use IBM SPSS 24. The F test results show that the Price Quality (X1) and Service Quality (X2) have an effect on the Customer Satisfaction (Y) because F count is $42.574 > 3.09$ (F Table) and the significance $< 0,05$. While the results of the T test show that Price Quality (X1) has partial effect because is it calculated T Value of $7.299 > 1.98472$ (t table) and significance of $0.000 < 0,05$ or a significance value smaller than 0.05. the Partially Service Quality (X2) has a significant effect on Customer Satisfaction. While the result of the R Square Determination Coefficient test were 0.467 or 46.7%. this Means that 46.7% of Customer Satisfaction variables can be explained by variations of the two independent variables, namely Price Quality and Service Quality. While the remaining 53.3% is explained by other reasons that our outside the variables in this study.*

Keywords : Price Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusah 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	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2 Kualitas Harga	9
2.1.2.1 Indikator Kualitas Harga	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	11

2.2 Koseptual Penelitian.....	11
2.3 Penelitian Terdahulu	12
2.4 Kerangka Berfikir.....	13
2.5 Hipotesis.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.2 Tahapan Penelitian	17
3.2.1 Tahapan Perencanaan.....	17
3.2.2 Tahapan Pelaksanaan	18
3.2.3 Tahapan Penulisan	18
3.3 Model Konseptual Penelitian	19
3.4 Operasional Variabel.....	20
3.4.1 Variabel Dependen.....	20
3.4.2 Variabel Independen	20
3.5 Instrumen Penelitian.....	21
3.6 Waktu Penelitian	21
3.7 Metode Penarikan Sampel.....	22
3.7.1 Populasi	22
3.7.2 Sampel.....	22
3.8 Metode Pengumpulan Data	23
3.8.1 Jenis dan Sumber Data	23
3.8.2 Kuesioner	23
3.8.3 Uji Validitas	25
3.8.4 Uji Reliabilitas	25
3.8.5 Uji Normalitas	25
3.8.6 Uji Asumsi Klasik	26

3.8.7 Uji Multikolinearitas	26
3.8.8 Uji Heterokedastisitas	26
3.8.9 Uji Regresi	27
3.8.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.9 Uji Hipotesis	27
3.9.1 Uji F (Simultan)	27
3.9.2 Uji T (Parsial).....	28
3.10 Uji Koefisien Determinasi	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Profile Organisasi dan Perusahaan	30
4.1.1 Informasi Umum Shopee	30
4.1.2 Visi dan Misi Shopee	30
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	30
4.2.1 Identitas Responden	31
4.3 Uji Kualitas Data	34
4.3.1 Uji Validitas	34
4.3.2 Uji Reabilitas	36
4.4 Uji Asumsi Klasik	37
4.4.1 Uji Normalitas	37
4.4.2 Uji Multikolinieritas	39
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	39
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.6 Uji Hipotesis	41
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi	41
4.6.2 Uji T	42
4.6.3 Uji F	43

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian44

BAB V PENUTUP.....46

5.1 Kesimpulan46

5.2 Implikasi Manajerial46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

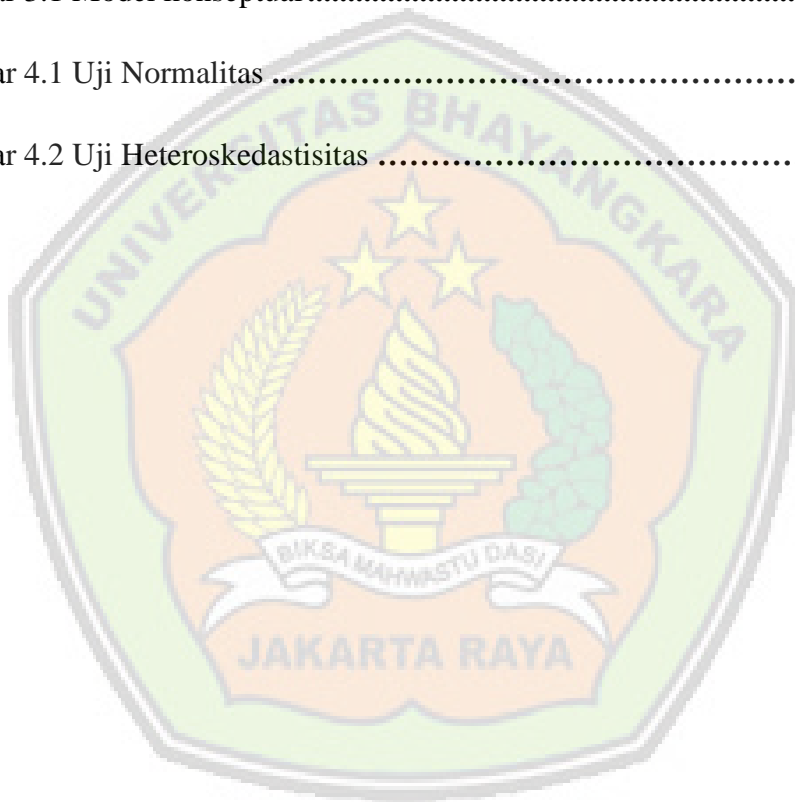


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Konseptual penelitian.....	11
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1. Instrumen Penelitian	20
Tabel 3.2 Skor Kuesioner.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Transaksi	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Terakhir Bertransaksi	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Produk yang dibeli	33
Tabel 4.6 Karakteristik Responden banyaknya dana yang dipergunakan	34
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Harga	35
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.10 Uji Reabilitas	37
Tabel 4.11 Uji Normalitas	37
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas	39
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda	40
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.15 Hasil Uji T	42
Tabel 4.16 Hasil Uji F	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perbandingan harga e-commerce.....	3
Gambar 1.2 Tingkat Promo	3
Gambar 1.3 Perbandingan pelayanan e-commerce	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	15
Gambar 3.1 Model konseptual	19
Gambar 4.1 Uji Normalitas	38
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	39



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 2. Uji Plagiarisme
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan
- Lampiran 4. Kuesioner
- Lampiran 5. Tabel Tabulasi
- Lampiran 6. Hasil Output SPSS
- Lampiran 7. Tabel Distribusi r
- Lampiran 8. Tabel Distribusi t
- Lampiran 9. Tabel Distribusi f

