

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA *MARKETPLACE* SHOPEE  
PRODUK 3SECOND**

**(Studi Kasus Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Universitas  
Bhayangkara Jakarta Raya)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Rifdah Dhia Salsabila**

**201910325270**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

# LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada *Marketplace*  
Shopee Produk 3Second (Studi Kasus  
Mahasiswa/I Program Studi Manajemen  
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Rifdah Dhia Salsabila  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325270  
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2023

Jakarta, 17 Juli 2023  
MENYETUJUI,

Pembimbing I

Dr. Hadita, S.Pd., M.M  
NIDN. 0329048302

Pembimbing II

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M  
NIDN. 0327037601

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Marketplace Shopee Produk 3Second (Studi Kasus Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Rifdah Dhia Salsabila

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325270

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2023

Jakarta, 17 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Yavan Hendayana, SE., M.M

NIDN. 0318087101

Sekretaris Tim Penguji : Murti Wijavanti, SE., M.M

NIDN. 0320127504

Penguji : Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN. 0329048302

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M.  
NIDN. 0329048302

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA  
NIDN. 0310036407

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Marketplace* Shopee Produk 3Second (Studi Kasus Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya) ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya memberikan 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, 17 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Rifdah Dhia Salsabila

201910325270

## ABSTRAK

**Rifdah Dhia Salsabila 201910325270.** Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Marketplace* Shopee Produk 3Second (Studi Kasus Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan dari variabel independen (bebas) yaitu kualitas produk (X1) dan harga (X2) serta variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pelanggan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan teknik *simple random sampling* dengan rumus slovin. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli produk 3Second di *marketplace* shopee. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah 100 responden. Dalam melakukan pengujian menggunakan *software* SPSS versi 27. Berdasarkan hasil penelitian, dalam uji parsial (t) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang mempunyai nilai t hitung  $2,092 > 1,660$  t tabel dengan nilai signifikansi  $0,039 < 0,05$ , harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang mempunyai nilai t hitung  $2,013 > 1,660$  t tabel dengan nilai signifikansi  $0,047 < 0,05$ . Selanjutnya dalam uji simultan (F) variabel kualitas produk (X1) dan harga (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang mempunyai nilai F hitung  $6,252 > 3,09$  F tabel dengan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Kemudian uji determinasi ( $R^2$ ) dihasilkan bahwa korelasi antara variabel kualitas produk (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 9,6%.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

**Rifdah Dhia Salsabila 201910325270.** *The Influence of Product Quality and Price on Customer Satisfaction in the 3Second Products Shopee Marketplace (Case Study of Management Study Program Students at Bhayangkara University, Jakarta Raya).*

*This study aims to determine partially and simultaneously from the independent (free) variables, namely product quality (X1) and price (X2) and the dependent variable (tied), namely customer satisfaction (Y). The method used in this study is a quantitative method with sampling used, namely the simple random sampling technique with the slovin formula. The population in this study are consumers who have purchased 3Second products on the marketplace shopee. The number of samples used in this study were 100 respondents. In testing using SPSS software version 27. Based on the results of the study, in the partial test (t) product quality has a significant effect on customer satisfaction which has a t count value of  $2.092 > 1.660$  t table with a significance value of  $0.039 < 0.05$ , price has a significant effect on satisfaction customers who have a t count value of  $2.013 > 1.660$  t table with a significance value of  $0.047 < 0.05$ . Furthermore, in the simultaneous test (F) the variable product quality (X1) and price (X2) together have a significant effect on customer satisfaction (Y) which has a calculated F value of  $6.252 > 3.09$  F table with a significance value of  $0.003 < 0.05$ . Then the determination test (R<sup>2</sup>) resulted in a correlation between product quality (X1) and price (X2) on customer satisfaction (Y) of 9.6%.*

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



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya alhasil penulis bisa menuntaskan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *MARKETPLACE* SHOPEE PRODUK 3SECOND (Studi Kasus Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)”**. Salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya adalah selesainya skripsi ini.

Penulis mengetahui kalau tanpa dorongan, dukungan, arahan, serta nasihat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi, karya ini tidak hendak bisa teratasi. Dalam peluang ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus pada pihak-pihak, yaitu:

1. Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Serta selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang selalu membimbing, memberikan arahan maupun motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan pembuatan skripsi.
4. Hasanuddin, S.I.P., M, AP, selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Terima kasih atas motivasi, arahan, saran dan bantuan selama menjalani perkuliahan selama ini.

5. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi kedua yang telah memberikan bantuan, saran, selalu membimbing, memberikan arahan maupun motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan pembuatan skripsi.
6. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat serta teman seperjuangan skripsi, Delis, Isna, Della, dan Aurra yang senantiasa menolong serta mensupport dalam menuntaskan skripsi.
8. Raissa, Dinda, Haifa, Pipit, Aulia, Putri Disty, Cindy, Julietha, Nisrina, dan Ilmi selaku teman kuliah yang memberikan semangat selama perkuliahan.
9. Rifdah Dhia Salsabila terima kasih sudah berjuang dengan kuat dan penuh semangat, kamu hebat.

Penulis bersedia menerima kritik dan saran dari pembaca karena menyadari masih banyak kesalahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 Juli 2023

  
Rifdah Dhia Salsabila

201910325270



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Tugas Akhir .....	11
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Telaah Teoritis .....	13
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.3 Kualitas Produk.....	16
2.1.4 Harga.....	19

2.1.5 <i>Fashion</i> .....	22
2.2 Telaah Empiris.....	23
2.2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Konseptual .....	23
2.4 Hipotesis.....	24
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel .....	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel .....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.3.1 Jenis Data .....	29
3.3.2 Sumber Data .....	30
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	30
3.4.1 Pengertian Variabel .....	31
3.5 Metode Analisis Data .....	33
3.5.1 Uji Validitas .....	33
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.1 Uji Normalitas (Uji Kolmogorov-Smirnov) .....	33
3.6.2 Uji Multikolinieritas.....	34

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	34
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	35
3.9 Hipotesis.....	36
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	36
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
4.1.1 Profil <i>Brand</i> .....	37
4.1.2 Visi dan Misi .....	38
4.2 Deskripsi Data.....	38
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner .....	38
4.2.2 Identitas Responden.....	39
4.3 Hasil Analisis Data .....	45
4.3.1 Uji Validitas .....	45
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	47
4.4.1 Uji Normalitas.....	47
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	48
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
4.7 Hipotesis.....	52
4.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	52
4.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	53

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Produk <i>Fashion</i> .....	7
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survey.....	8
Tabel 3.1 Skala Likert .....	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....	39
Tabel 4. 2 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4. 3 Kategori Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 4 Kategori Responden Berdasarkan Angkatan .....	42
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Melakukan Pembelian Produk 3Second.....	44
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	45
Tabel 4. 8 Uji Validitas Harga (X2).....	46
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	46
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4. 12 Uji Multikolineritas .....	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (1998-2023) .....	1
Gambar 1. 2 <i>Marketplace</i> Pilihan Masyarakat Indonesia .....	2
Gambar 1. 3 10 Merek <i>Fashion</i> Favorit Responden .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 4. 1 Logo 3Second.....	37
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Angkatan.....	42
Gambar 4. 5 Diagram Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
Gambar 4. 6 Diagram Responden Berdasarkan Membeli Produk .....	44
Gambar 4. 7 Uji Normalitas P-Plot.....	48
Gambar 4. 8 Uji Heteroskedastisitas.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Uji Plagiarisme .....	67
Lampiran 2: Uji Referensi Skripsi .....	69
Lampiran 3: Surat Permohonan Penelitian .....	75
Lampiran 4: Lembar Kuesioner .....	77
Lampiran 5: Tabulasi Data Responden .....	82
Lampiran 6: Hasil Uji Output .....	91
Lampiran 7: Tabel r.....	97
Lampiran 8: Tabel t.....	102
Lampiran 9: Tabel F.....	107
Lampiran 10: Buku Bimbingan.....	112
Lampiran 11: Daftar Riwayat Hidup .....	114