

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEMUDAHAN
BERBELANJA ONLINE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
SITUS TOKOPEDIA.COM**

(Studi Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

SKRIPSI

Oleh :

SRI DANINGSIH PUJI ASTUTI

201410325244



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

2018

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan
Kemudahan Berbelanja Online Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Situs Tokopedia.com
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara
Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Sri Daningsih Puji Astuti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325244

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

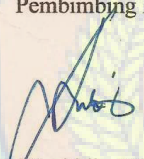
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2018

Bekasi, 30 Juni 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E.,


Neng Siti Komariah, S.E., M.M

M.M
NIP: 0311116501

NIP: 0801124

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan
Kemudahan Berbelanja Online Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Situs Tokopedia.com
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara
Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Sri Daningsih Puji Astuti
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325244
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2018

Bekasi, 26 Juli 2018
MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja S.E., M.M
NIP: 0311116501

Penguji 1 : Budi Indrawati, S.E., M.M
NIP: 1102156

Penguji 2 : Haryudi Anas, S.E., MSM
NIP: 031503028

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIP: 1602212

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T
NIP: 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kemudahan Berbelanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Situs Tokopedia.com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan 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 menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi/tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 30 Juli 2018



Sri Daningsih Puji Astuti
201410325244

ABSTRAK

Sri Daningsih Puji Astuti. 201410325244. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kemudahan Berbelanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Situs Tokopedia.com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas produk, harga dan kemudahan berbelanja online terhadap kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel adalah random sampling sebanyak 100 responden menggunakan rumus slovin. Metode pengumpulan data yaitu kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengolahan data melalui metode statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji secara parsial bahwa kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen situs tokopedia.com dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen situs tokopedia.com, serta dalam kemudahan berbelanja online terdapat pengaruh kepuasan konsumen situs tokopedia.com. Dan secara simultan bahwa kualitas produk, harga dan kemudahan berbelanja online terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada situs tokopedia. Pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kemudahan Berbelanja Online dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Sri Daningsih Puji Astuti. 201410325244. *The Effect of Product Quality, Pricing And Convenience Of Online Shopping On Consumer Satisfaction On Tokopedia.com Site (Study At Bhayangkara University Student Jakarta Raya).*

This study aims to determine whether or not the influence of product quality, price and ease of online shopping to customer satisfaction. Sampling technique is random sampling counted 100 respondents using slovin formula. Data collection method is questionnaire. Data analysis method used is quantitative with data processing through statistical method. The results showed that based on partial test that product quality negatively affect consumer satisfaction tokopedia.com site and price does not affect consumer satisfaction tokopedia.com site, and in the ease of shopping online there is influence consumer satisfaction site tokopedia.com. And simultaneously that the quality of products, prices and ease of online shopping there is a mutual influence on consumer satisfaction on tokopedia site. At university students bhayangkara jakarta raya.

Keywords: Product Quality, Price, Convenience of Online Shopping and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta memberikan kekuatan dan kemampuan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kemudahan Berbelanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Situs Tokopedia.com”**, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Dalam Program Pendidikan Tingkat Strata Satu di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Rorim Panday, M.M., M.T. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Agus Dharmanto, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama masa studi penulis.
5. Dr. Anton Wachidin Widjaja, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan skripsi penulis.
6. Neng Siti Komariah, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan skripsi penulis.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
8. Orang Tua yang menyayangi penulis yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil dan doa untuk penulis.

Karena kebaikan dan kebijakan beliau-beliau maka penulis dapat menyelesaikan skripsi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Penulis

berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Aamiin.

Bekasi, 30 Juni 2018

Penulis



Sri Daningsih Puji A



DAFTAR ISI

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	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Lataran Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kepuasan Konsumen	6
2.1.1 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	7
2.1.2 Mengukur Kepuasan Konsumen	7
2.1.3 Pengamatan Kepuasan Konsumen	8
2.1.4 Manfaat Kepuasan Konsumen	9
2.2 Kualitas Produk	10
2.2.1 Dimensi Kualitas Produk	11
2.2.2 Strategi Produk	12
2.2.3 Lima Pendekatan Perspektif Kualitas	14
2.3 Harga	15
2.3.1 Indikator Harga	16
2.3.2 Faktor Biaya Dalam Penetapan Harga	16

2.3.3 Pengertian Kebijakan Harga	17
2.3.4 Strategi Harga	17
2.3.5 Tujuan Penentuan Harga.....	18
2.4 Kemudahan Berbelanja Online	18
2.4.1 Kemudahan	18
2.4.2 Belanja Online	19
2.4.3 Lima Kemudahan Berbelanja Online	20
2.5 Penelitian Terdahulu	22
2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
2.7 Rumusan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Tahap Penelitian.....	30
3.3 Model Konseptual.....	31
3.4 Devinisi Oprasional Variabel.....	32
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.5.1 Waktu Penelitian	34
3.5.2 Tempat Penelitian.....	34
3.6 Jenis Dan Sumber Data.....	34
3.7 Populasi Dan Sampel	35
3.7.1 Populasi	35
3.7.2 Sampel	35
3.8 Metode Analisis Data	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reliabilitas	37
3.9 Uji Asumsi Klasik	38
3.9.1 Uji Normalitas	38
3.9.2 Uji Multikolinieritas	38
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.10 Uji Regresi Linear Berganda	39
3.10.1 Uji Determinasi (R^2 Square)	40

3.11 Uji Hipotesis	40
3.11.1 Uji f (simultan).....	40
3.11.2 Uji t (parsial)	41
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Profil Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan	42
4.1.2 Jenis Produk	43
4.1.3 Sistem Pembayaran	43
4.1.4 Visi	44
4.1.5 Misi	44
4.2 Karakteristik Responden	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Bertransaksi	46
4.3 Hasil Analisis Data	47
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.1 Uji Normalitas	50
4.4.2 Uji Multikolinearitas	51
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.4.1 Uji Determinasi (R^2 Square).....	55
4.6 Uji Hipotesis	56
4.6.1 Uji f (simultan)	56
4.6.2 Uji t (parsial)	56
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.7.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	58
4.7.2 Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.7.3 Kemudahan Berbelanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62

5.2 Implikasi Manajerial	62
--------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian	31
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Jumlah Bertransaksi	46
Gambar 4.4 Scaterplot Heteroskedastisitas.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Riset.....	1
2. Data Mahasiswa Tahun 2017/208.....	2
3. Kuesioner.....	3
4. Tabulasi Data Validitas & Reliabilitas.....	4
5. Tabulasi Data Penelitian.....	5
6. Output SPSS.....	6
7. Tabel r.....	7
8. Tabel f.....	8
9. Tabel t.....	9
10. Review Konsumen.....	10
11. Uji Referensi Skripsi.....	11



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1.Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Model Skala Likert.....	35
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Bertransaksi	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Harga.....	48
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kemudahan Berbelanja Online	49
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.9. Hasil Uji Normallinearita	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Linear Berganda	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.13 Hasil Uji f	56
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	57