

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP MINAT BELI DI *SHOPEEFOOD*
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)**

SKRIPSI

**Oleh:
Annisa Chelintia Mayang Sari
201910325022**



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi
Harga terhadap Minat Beli di ShopeeFood
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Annisa Chelintia Mayang Sari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325022

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

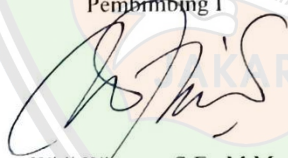
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2023

Jakarta, 20 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Widi Winarso, S.E., M.M.


Haryudi Anas, S.E., M.S.M.

NIDN: 0319067606

NIDN: 0317117801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli di ShopeeFood (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Annisa Chelintia Mayang Sari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325022

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2023

Jakarta, 20 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN : 0325057908

Sekretaris Tim : Dr. Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc

NIDN : 0303017106

Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN : 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., M.B.A.
NIDN: 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli di ShopeeFood (Studi Kasus 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 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 mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,


Annisa Chelintia Mayang Sari

201910325022

ABSTRAK

Annisa Chelintia Mayang Sari, 201910325022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli di ShopeeFood (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X1). Dan Persepsi Harga (X2) terhadap Minat Beli di ShopeeFood. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode berjenis *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi Manajemen TA Ganjil 2022 berjumlah 1.678 orang. Dengan sampel penelitian sebanyak 95 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara pengisian lembar kuesioner melalui *Google Form* dan data sekunder. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 26. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap minat beli (Y). Persepsi harga (X2) berpengaruh terhadap minat beli (Y). Kemudian bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2) yang secara simultan terhadap minat beli (Y) di ShopeeFood.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Minat Beli.

ABSTRACT

Annisa Chelintia Mayang Sari, 201910325022. *The Influence of Service Quality and Price Perception on ShopeeFood Purchase Intention (Case Study Students at Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).*

This study aims to test how much influence Service Quality (X1) has. And Price Perception (X2) on ShopeeFood Purchase Intention. This research is a quantitative research with a non-probability sampling method with purposive sampling technique. The population in this study were Management Study Program Students, Odd Academic Year 2022, totaling 1,678 people. With a research sample of 95 respondents. The data used in this study were primary data obtained from respondents by filling out a questionnaire through the Google Form and secondary data. Data analysis used multiple linear regression using the SPSS version 26 program. From the results of data processing carried out, the results of this study indicate that the existence of service quality (X1) influences purchase intention (Y). Price Perception (X2) influences Purchase Intention (Y). Then that there is a between the service quality variable (X1) and Price perception (X2) which simultaneously has on Purchase Intention (Y) at ShopeeFood.

Keyword: Service Quality, Price Perception, Purchase Intention.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Esa telah memberikan Rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli di ShopeeFood (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat lulus untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih banyak memiliki kekurangan. Oleh karena itu penulis minta maaf atas segala kekurangan yang ada pada tulisan ini. Penyusunan penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan pengetahuan, ilmu, dan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H, M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., M.B.A. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M. Selaku Pembimbing I. Terimakasih karena telah membimbing skripsi saya dan membantu dalam menyelesaikan skripsi saya dengan lancar dan sukses.

5. Bapak Haryudi Anas, S.E., M.S.M. Selaku Pembimbing II. Terimakasih karena telah membantu dalam penulisan dan memberikan bimbingan dalam skripsi saya dengan baik dan sukses.
6. Bapak Dr. Faroman Syarief., S.E., M.M. Selaku dosen akademik. Terimakasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan sebagai inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Guru Besar dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan berharga bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada seluruh keluarga yang telah mendukung dan memberikan kepercayaan selama mengerjakan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dikampus yaitu Niffa, Delis, Ayu dan seluruh teman kelas A1'2019 atas dukungan, semangat, dan motivasi serta kehadirannya yang telah diberikan selama ini.
10. Dan yang terakhir tentunya ingin berterima kasih kepada diri sendiri. Karena telah percaya, yakin pasti bisa menyelesaikan skripsi ini dan terus berusaha sampai akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis. Dan harapan dari penulis adalah bahwa semoga skripsin ini dapat memberi manfaat kepada pembaca pada

umumnya, serta pihak-pihak yang terkait dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya.

Jakarta, 14 Juli 2023

Penulis,

Annisa Chelintia Mayang Sari

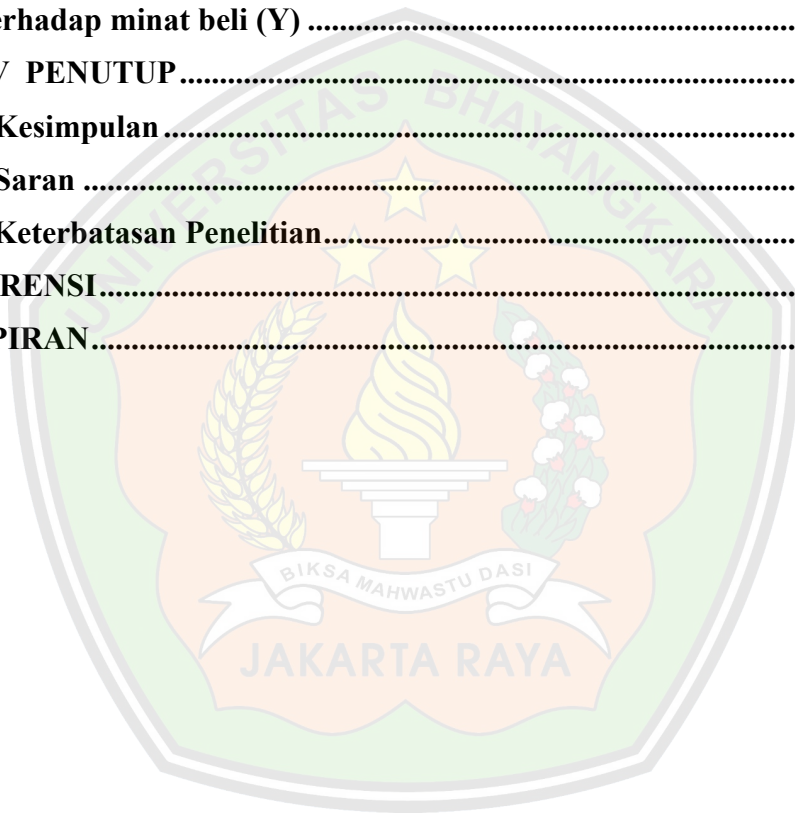


DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
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.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Tugas Akhir	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	12
2.1 Telaah Teoritis	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Persepsi Harga.....	15
2.1.3 Minat Beli.....	18
2.2 Telaah Empiris.....	20
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3. Jenis dan Sumber Data	28
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	29
3.4.1 Variabel Independen	29

3.4.2 Variabel Dependen	29
3.4.3 Skala Pengukuran	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Uji Validitas.....	31
3.5.2 Uji Reliabilitas	32
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	33
3.6.3 Uji Heterokedastisitas	34
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.8 Uji Hipotesa	35
3.8.1 Uji Parsial (Uji T).....	35
3.8.2 Uji Simultan (Uji F)	35
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.2 Deskripsi Data	38
4.2.1 Penyebaran dan pengumpulan data.....	39
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Responden	39
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.3.3 Karakteristik Responden Program Studi	41
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan ShopeeFood.....	42
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Perbulan	43
4.4 Hasil Uji Instrumen	44
4.4.1 Uji Validitas	44
4.4.2 Uji Reliabilitas	47
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.5.1 Uji Normalitas	48
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	50
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	51
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	52

4.7 Uji Hipotesis.....	55
4.7.1 Uji Parsial (Uji T).....	55
4.7.2 Uji Simultan (Uji F)	56
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.8.1 Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap minat beli (Y)	58
4.8.2 Pengaruh persepsi harga (X2) terhadap minat beli (Y)	59
4.8.3 Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2) terhadap minat beli (Y)	60
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	65
REFERENSI.....	66
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Pengiriman	7
Tabel 1. 2 Biaya Layanan & Lainnya	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2 Skala Likert	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan ShopeeFood.....	43
Tabel 4. 5 Karakter Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Perbulan	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan X1	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X2).....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Minat Beli (Y).....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Minat Beli	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (Uji T)	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (Uji F)	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Pengiriman	7
Tabel 1. 2 Biaya Layanan & Lainnya	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2 Skala Likert	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan ShopeeFood.....	43
Tabel 4. 5 Karakter Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Perbulan	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan X1	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X2).....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Minat Beli (Y).....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Minat Beli	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (Uji T)	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (Uji F)	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Plagiarisme Skripsi.....	73
Lampiran 2. Uji Referensi Skripsi.....	75
Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian.....	83
Lampiran 4. Lembar Hasil Pra-Survey dan Lembar Kuesioner.....	85
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden.....	93
Lampiran 6. Uji SPSS 26.....	100
Lampiran 7. Tabel R.....	109
Lampiran 8. Tebel.....	115
Lampiran 9. Tabel F.....	123
Lampiran 10. Buku Bimbingan Skripsi.....	128
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup.....	131

