



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PENGGUNA SHOPEE**

SKRIPSI

MUHAMMAD NUR KHOLIS 1810111072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PENGGUNA SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

MUHAMMAD NUR KHOLIS

1810111072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Nur Kholis

NIM : 1810111072

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juni 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Nur Kholis

PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nur Kholis
NIM : 1810111072
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen Program Sarjana
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Pengguna Shopee**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 22 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Muhammad Nur Kholis

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PENGGUNA SHOPEE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Muhammad Nur Kholis **1810111072**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 5 Juli 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si

Ketua Penguji



Dra. Bernadin Dwi, MM

Penguji I




Rosali Sembiring Colia S.E., M.M

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E, Ak., M.Ak., CA., CSRS

Dekan



Siti Hidayati, S.E., MM.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 14 Juli 2022

***The Effect of Service Quality, Product Quality and Price on Shopee User
Consumer Satisfaction***

By Muhammad Nur Kholis

Abstract

The purpose of this research is to prove that there is an influence on service quality, product quality and price on consumer satisfaction of Shopee users. This research is quantitative research with primary data sources. The object of this research is Shopee users who are domiciled in the city of South Jakarta. The sample used was 100 respondents and dominated by adolescents using purposive sampling technique as a data collection technique. The data analysis techniques used are descriptive and inferential analysis techniques. Based on the results of data processing, it is known that the Adjusted R Square value is 0.674. Then through the t test for the effect of service quality, it was shown by a calculation of $3,993 > t_{tabel}$ value of 1.660 while for the quality of the product it was shown by a calculation of $5.507 > t_{tabel}$ value of 1.660 while the price is shown by a calculation of $0.881 < t_{tabel}$ 1.660. This means that the quality of service and product quality have a significant effect on consumer satisfaction. Price does not have a significant effect on customer satisfaction. F test results obtained amounted to F_{hitung} 71.25 $> F_{tabel}$ 2.70. This means that the quality of service, product quality and price have a simultaneous effect on consumer satisfaction.

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee

Oleh Muhammad Nur Kholis

Abstrak

Tujuan dari riset ini yaitu membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Shopee. Riset ini merupakan riset kuantitatif dengan sumber data primer. Objek dari riset ini adalah pengguna Shopee yang berdomisili di Kota Jakarta Selatan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan didominasi oleh remaja dengan menggunakan Teknik purposive sampling sebagai teknik pengambilan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan inferensial. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,674. Kemudian melalui uji t untuk pengaruh kualitas pelayanan ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar $3,993 > \text{nilai } t_{tabel} 1,660$ sedangkan untuk kualitas produk ditunjukkan oleh $t_{hitung} 5,507 > \text{nilai } t_{tabel} 1,660$ sedangkan untuk harga ditunjukkan oleh $t_{hitung} 0,881 < t_{tabel} 1,660$. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F diperoleh sebesar $F_{hitung} 71,25 > F_{tabel} 2,70$. Artinya bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

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



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Selasa, tanggal 05 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Muhammad Nur Kholis

No.Pokok Mahasiswa : 1810111072

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|---------------------------------------|-----------------|--------------|
| 1 | Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si | Ketua | 1. |
| 2 | Dra. Bernadin Dwi, MM | Anggota I | 2. |
| 3 | Rosali, SE, MM | Anggota II (**) | 3. |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Juli 2022

Mengesahkan

A.n. BEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala karunia-Nya yang telah diberikan, skripsi ini dapat selesai dengan baik. Penelitian ini dilakukan sejak Februari 2022 sampai Juni 2022 dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee**”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat kelulusan program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pada proses penyusunan proposal skripsi, penulis mendapatkan arahan dan bimbingan yang baik dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Dr. Dianwicakasih Arieftiara. SE., Ak., M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Dr. Desmintari, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan, Siti Hidayati, SE, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Dr. Alfatih Sikki Manggarani. SE., M.Si selaku Ketua Penguji, Dra. Bernadin Dwi, MM selaku Penguji 1, Ibu Rosali Sembiring Colia S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Ibu Juni Aratika SS, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan arahan kepada penulis. Penulis juga ingin berterima kasih kepada kedua orang tua, saudara kandung, keluarga besar dan teman penulis yang memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta,



Muhammad Nur Kholis

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| PENGESAHAN | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| ABSTRAK | vii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI..... | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| I.1. Latar Belakang..... | 1 |
| I.2. Perumusan Masalah | 7 |
| I.3. Tujuan Penelitian | 7 |
| I.4. Manfaat Hasil Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| II.1. Landasan Teori | 9 |
| II.1.1. Kepuasan Konsumen..... | 9 |
| II.1.1.1. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 10 |
| II.1.1.2. Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen | 10 |
| II.1.2. Kualitas Pelayanan | 11 |
| II.1.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan | 11 |
| II.1.3. Kualitas Produk..... | 12 |
| II.1.3.1. Dimensi Kualitas Produk | 13 |
| II.1.4. Harga..... | 14 |

| | |
|--|-----------|
| II.1.5. <i>E-commerce</i> | 14 |
| II.2. Hasil Penelitian Terdahulu | 14 |
| II.3. Model Penelitian..... | 20 |
| II.4. Hipotesis..... | 21 |
| II.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 21 |
| II.4.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen | 21 |
| II.4.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 21 |
| II.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | 22 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 23 |
| III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 23 |
| III.1.1. Definisi Operasional | 23 |
| III.1.2. Pengukuran Variabel | 23 |
| III.2. Populasi dan Sampel | 25 |
| III.2.1. Populasi..... | 25 |
| III.2.2. Sampel | 25 |
| III.3. Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| III.3.1. Jenis Data..... | 26 |
| III.3.2. Sumber Data | 26 |
| III.3.3. Pengumpulan Data..... | 26 |
| III.4. Teknik Analisis Data..... | 27 |
| III.4.1. Analisis Deskriptif | 28 |
| III.4.2. Analisis Inferensial | 28 |
| III.4.3. Uji Hipotesis | 33 |
| III.4.3.1. Uji t..... | 33 |
| III.4.3.2. Uji F..... | 34 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| IV.1. Deskripsi Objek Penelitian | 35 |
| IV.2. Deskripsi Data Penelitian | 36 |
| IV.2.1. Deskripsi Data Responden..... | 36 |

| | |
|--|-----------|
| IV.2.2. Analisis Data Deskriptif..... | 39 |
| IV.2.3. Analisis Data Inferensial | 42 |
| IV.2.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 42 |
| IV.2.3.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 47 |
| IV.3. Uji Hipotesis dan Analisis | 48 |
| IV.3.1. Uji t-Statistik..... | 48 |
| IV.3.2. Uji F | 49 |
| IV.4. Pembahasan | 50 |
| IV.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen..... | 50 |
| IV.4.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen..... | 50 |
| IV.4.3. Pengaruh Kualitas Harga terhadap Kepuasan Konsumen | 51 |
| IV.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | 52 |
| IV.5. Keterbatasan Penelitian | 52 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 54 |
| V.1. Simpulan..... | 54 |
| V.2. Saran | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| RIWAYAT HIDUP | 59 |
| LAMPIRAN..... | 60 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Resume Pengguna Shopee | 6 |
| Tabel 2. Resume Keluhan Pengguna Shopee..... | 6 |
| Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya | 19 |
| Tabel 4. Pengukuran Variabel..... | 24 |
| Tabel 5. Skala <i>Likert</i> | 27 |
| Tabel 6. Kisi-kisi <i>Instrument</i> | 27 |
| Tabel 7. Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i> | 28 |
| Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin | 36 |
| Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Usia | 37 |
| Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Wilayah Aktivitas | 37 |
| Tabel 11. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan/Aktivitas..... | 38 |
| Tabel 12. Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i> | 39 |
| Tabel 13. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kepuasan Konsumen..... | 39 |
| Tabel 14. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kualitas Pelayanan..... | 40 |
| Tabel 15. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kualitas Produk..... | 41 |
| Tabel 16. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Harga..... | 42 |
| Tabel 17. Hasil Nilai <i>Loading Factor Outer Model</i> | 44 |
| Tabel 18. Nilai <i>Cross Loading</i> | 45 |
| Tabel 19. Hasil Nilai <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> | 46 |
| Tabel 20. Hasil Nilai <i>Outer Weights</i> | 46 |
| Tabel 21. Hasil Nilai R-Square | 47 |
| Tabel 22. Koefisien Jalur | 47 |
| Tabel 23. t-Statistik | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Persentase Penggunaan <i>E-commerce</i> Tertinggi di Dunia 2021 | 4 |
| Gambar 2. Persentase Pengunjung Shopee Q1 2020 – Q3 2021 | 5 |
| Gambar 3. Model Penelitian | 20 |
| Gambar 4. Langkah-langkah PLS | 29 |
| Gambar 5. Konstruksi Diagram Jalur..... | 30 |
| Gambar 6. Logo Shopee..... | 35 |
| Gambar 7. Diagram Jalur Outer Model..... | 43 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Penelitian Terdahulu..... | 60 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian..... | 61 |
| Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data..... | 65 |
| Lampiran 4. Hasil Turnitin..... | 70 |