



**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(STUDI PADA ONLINE SHOP FUTNEEDSSTORE)**

**SKRIPSI**

**M. HERO FARIQO**

**1910111148**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2022**



**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Pada Online Shop Futneedsstore)**

**SKRIPSI**

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

**M. HERO FARIQO 1910111148**

**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 : M. Hero Fariqo

NIM. : 1910111148

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

Jakarta, 7 Desember 2022

Yang menyatakan,

mate.   
(M. Hero Fariqo)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : M. Hero Fariqo  
NIM : 1910111148  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Prodi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

### **Analisis Pengaruh Harga dan E-service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Online Shop Futneedsstore)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : 7 Desember 2022

Yang menyatakan,

  
M. Hero Fariqo

# LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi pada Online Shop Futneedsstore)**

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**M. Hero Fariqo 1910111148**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 27 Desember 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., CPN**  
Ketua Penguji



**Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D**  
Penguji I



**Rosali Sembiring Colia, S.E, M.M**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS**  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



**Siti Hidayati, SE, MM**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 27 Desember 2022

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRICE AND E-SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH  
CUSTOMER SATISFACTION  
(STUDY ON ONLINE SHOP FUTNEEDSSTORE)**

**By Hero Fariqo**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of price and e-service quality on customer loyalty which is intervened by customer satisfaction at Futneedsstore Stores. The development of digital buying and selling transactions makes store managers continue to develop services and competitive product prices. Store managers need to get an overview of product prices and service quality to increase customer loyalty. This study uses intervention variables to explain the level of customer loyalty. The data collection technique in this study used purposive sampling with the number of respondents. The requirements for this research respondent are Futneedsstore customers who have shopped at least 2 times. The analytical test tool used is SmartPLS v.3.2.7 with the SEM (Structural Equation Modeling) analysis method. The results of this study indicate that price has a significant effect on customer satisfaction but does not have a significant effect on customer loyalty, e-service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, and customer satisfaction is proven to mediate the effect of e-service quality on customer loyalty.*

**Keywords:** *customer loyalty, customer satisfaction, price, e-service quality*

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA ONLINE SHOP FUTNEEDSSTORE)**

**Oleh Hero Fariqo**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga dan e-service quality terhadap loyalitas pelanggan yang diintervensi oleh kepuasan pelanggan Toko Futneedsstore. Perkembangan transaksi jual beli secara digital membuat pengelola toko untuk terus mengembangkan pelayanan dan harga produk yang kompetitif. Penting bagi pengelola toko untuk mendapatkan gambaran harga produk dan kualitas layanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan variabel intervensi untuk menjelaskan tingkat loyalitas pelanggan. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden. Syarat responden penelitian ini merupakan pelanggan Futneedsstore yang minimal pernah berbelanja sebanyak 2 kali. Alat uji analisis yang digunakan adalah SmartPLS v.3.2.7 dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan terbukti memediasi pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** *loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, harga, e-service quality*



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](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

Hari ini Selasa, tanggal 27 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : M. Hero Fariqo

No.Pokok Mahasiswa : 1910111148

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Analisis Pengaruh Harga Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan  
(Studi Pada Online Shop Futneedsstore)**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**

**Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Ketua	1.
2	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota I	2.
3	Rosali, SE, MM	Anggota II (**)	3.

**Keterangan :**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Desember 2022

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia ilmu pengetahuan yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Harga dan E-service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Online Shop Futneedsstore)”**. Pada penelitian ini merupakan bagian daripada proses kehidupan yang ditujukan untuk memenuhi kewajiban seorang mahasiswa yaitu Skripsi. Skripsi yang disusun berdasarkan proposal ini akan berjudul seperti yang disebutkan diatas. Sebelum kepada topik inti daripada proposal ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Siti Hidayati, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta dan Ibu Rosali Sembiring Colia, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang selalu senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, dan karunia ilmu pengetahuan selama periode penyusunan proposal skripsi ini.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	9
I.3 Tujuan Penelitian .....	9
I.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
<b>II.1 Landasan Teori</b> .....	<b>9</b>
II.1.1 Pemasaran .....	9
II.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	11
II.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	13
II.1.4 Harga .....	14
II.1.5 E-service Quality.....	16

<b>II.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>18</b>
<b>II.3 Model Penelitian Empiris .....</b>	<b>31</b>
II.3.1 Penentuan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
II.3.2 <i>E-service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
II.3.3 Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
II.3.4 Penentuan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	32
II.3.5 <i>E-service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	33
<b>II.4 Hipotesis .....</b>	<b>34</b>
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>32</b>
<b>III.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....</b>	<b>32</b>
III.1.1 Definisi Operasional Variabel .....	32
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	33
<b>III.2 Penetapan Data Populasi dan Sampel .....</b>	<b>35</b>
III.2.1 Populasi.....	35
III.2.2 Sampel .....	35
<b>III.3 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>36</b>
III.3.1 Jenis Data .....	36
III.3.2 Sumber Data .....	37
III.3.3 Pengumpulan Data.....	37
<b>III.4 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>40</b>
III.4.1 Teknik Analisis Data (Uji Instrumen) .....	40
III.4.2 Teknik Analisis Deskriptif.....	40
III.4.3 Teknik Analisis Inferensial.....	42
<b>III.5 Hipotesis.....</b>	<b>47</b>
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	 <b>48</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>

<b>IV.1 Deskripsi Objek.....</b>	<b>48</b>
<b>IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....</b>	<b>49</b>
IV.2.1 Deskripsi Data Karakteristik Responden.....	49
<b>IV.3 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>55</b>
<b>IV.4 Uji Hipotesis dan Analisis.....</b>	<b>60</b>
IV.4.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	60
IV.4.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	67
IV.4.3 Uji Hipotesis .....	69
IV.4.4 Pembahasan .....	73
IV.4.5 Keterbatasan Penelitian .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
<b>V.1 Simpulan.....</b>	<b>81</b>
<b>V.2 Saran .....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Proporsi Jumlah Transaksi Produk di E-Commerce .....	3
Tabel 2. Data Pembeli Futneedsstore .....	5
Tabel 3 Matriks Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4 Pengukuran Skala Variabel.....	33
Tabel 5 Pilihan Jawaban.....	38
Tabel 6 Kisi-Kisi Kuesioner.....	38
Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks.....	41
Tabel 8 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 9 Karakteristik Responden Toko Futneedsstore Jakarta Berdasar Usia .....	51
Tabel 10 Karakteristik Responden Penelitian ini Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 11 Karakteristik Responden Toko Futneedsstore Berdasarkan Domisili ...	53
Tabel 12 Karakteristik Responden Futneedsstore Berdasarkan Pendapatan .....	54
Tabel 13 Interpretasi Loading Factor .....	55
Tabel 14 Indeks Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
Tabel 15 Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 16 Indeks Jawaban Responden Terhadap Harga.....	58
Tabel 17 Indeks Jawaban Responden Terhadap E-service Quality .....	59
Tabel 18 Hasil Loading Outer Factor.....	62
Tabel 19 Hasil Uji Validitas Konvergen (Convergen Validity).....	63
Tabel 20 Hasil Uji Konvergen menggunakan AVE.....	64
Tabel 21 Hasil Uji Diskriminan menggunakan Fronell-Larcker Criterion.....	65
Tabel 22 Uji Composite Reliability .....	66
Tabel 23 Uji Alpha Cronbach .....	67
Tabel 24 Nilai R-Square.....	68
Tabel 25 Nilai Q-Square .....	68
Tabel 26 Hasil Nilai Uji t .....	69
Tabel 27 Indirect Effect .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Event Sneakers USS 2021 .....	1
Gambar 2. Persaingan Harga pada Product Sejenis .....	7
Gambar 3 Ulasan Pelanggan Futneedsstore .....	8
Gambar 4 Model Penelitian Empiris.....	33
Gambar 5 Rancangan Diagram Jalur Inner Model .....	42
Gambar 6 Diagram Jalur Outer Model.....	43
Gambar 7 Akun IG dan Logo Futneedsstore .....	48
Gambar 8 Karakteristik Pelanggan Menurut Jenis Kelamin.....	50
Gambar 9 Karakteristik Pelanggan Menurut Usia .....	51
Gambar 10 Karakteristik Pelanggan Menurut Pekerjaan.....	52
Gambar 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	53
Gambar 12 Karakteristik Pelanggan Menurut Pendapatan .....	55
Gambar 13 Outer Model Sebelum Dilakukan Reestimate.....	61
Gambar 14 Diagram Jalur Loading Outer Factor Setelah Dilakukan Reestimate	62
Gambar 15 Inner Model Hasil PLS.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Karakteristik Responden Penelitian.....	93
Lampiran 3 Tabel T.....	103
Lampiran 4 Output SmartPLS.....	105
Lampiran 5 Tabel T.....	111
Lampiran 6 Hasil Cek Turnitin .....	112