

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE

(Studi Kasus Mahasiswa/I Universitas Merdeka Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen



Disusun Oleh:

Novelia Anggraeny Putri

20022000053

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Novelia Anggraeny Putri
Nomor Pokok : 20022000053
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Shopee (Studi Kasus Mahasiswa/I
Universitas Merdeka Malang

Malang, 20 Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



IRANY WINDHYASTITI, SE., MM

Dosen Pembimbing



DRS. NIRWANA, MM

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. H. FAJAR SUPANTO, SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE (Studi Kasus Mahasiswa/I
Universitas Merdeka Malang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NOVELIA ANGGRAENY PUTRI

20022000053

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 20 Februari 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



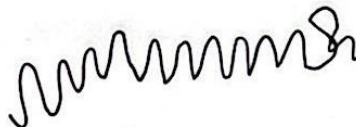
Drs. Nirwana, MM

Sekretaris Penguji



Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M. Si

Anggota Penguji



Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**

Malang, 20 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr. Fajar Supanto, M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Novelia Anggraeny Putri

NIM : 20022000053

Program Studi : Manejemen

Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Shopee (Studi Kasus Mahasiswa
Universitas Merdeka Malang)

Alamat Rumah Asli : Jl. Brawijaya no 5a / los b (pasar bunga)

No. Telp : 081335354512

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Februari 2024

Peneliti,



Novelia Anggraeny Putri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Novelia Anggraeny Putri

Nomor Pokok : 20022000053

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 01 November 2002

Alamat : Jl. Brawijaya no 5a / los b (pasar bunga)

Nama Orang Tua (Ayah) : Putro Noto

(Ibu) : Wahyu Arianti

Riwayat Pendidikan :

1. Lulusan SDK Brawijaya 2008-2014
2. Lulusan SMP Shalahuddin Malang 2014-2017
3. Lulusan SMK National Media Center 2017-2020
4. Lulusan Universitas Merdeka Malang 2020-2024

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT sang maha segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayah-nya sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi yang Berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Merdeka Malang)”** ini tepat pada waktunya, Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa aktivitas ini dapat berjalan dengan baik serta penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa, karena karena berkat Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
3. Dr. Fajar Supanto SE., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Irany Windhyastiti, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
5. Drs. Nirwana, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, tenaga, kesabaran dan bimbingan yang bermafaat hingga terselesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi Ilmu pengalaman yang berharga selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan lancar.
8. Saudara penulis yakni Virginia Imelda Aprilia selaku Saudari penulis yang telah memberikan banyak dukungan serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar.
9. Orang terdekat saya, Syah Alam Affandi yang selalu memberikan waktu, dukungan dan bantuan serta tidak lupa selalu mendengarkan keluh kesah penulis saat menyelesaikan tugas pada masa kuliah.
10. Teman-teman ku Rizka Ardelia Vasthi S, Erika Widya Sari, Jacinda Harist Euctacia dan Aisya Ramadhani E.A yang selalu membantu serta menemani penulis pada masa perkuliahan.
11. Seluruh Pihak yang berperan secara langsung atau tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari dalam Skripsi ini masi terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan dalam perbaikan dikemudian hari. Namun demikian, besar harapan penulis bila skripsi ini dapat memberikan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat

Malang, 18 Februari 2024

Novelia Anggraeny Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
1. Secara Praktis	7
2. Secara Ilmiah	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Landasan Teori	8
2. Penelitian Terdahulu	23
B. Hipotesis	28
1. Kerangka Pemikiran	28
2. Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Definisi Operasional Variabel	31
1. Variabel Bebas atau Independen	31
2. Variabel Terikat atau Dependen	32
B. Lingkup Penelitian	33
C. Lokasi Penelitian	34

D.	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	34
1.	Populasi.....	34
2.	Teknik Penarikan Sampel	35
E.	Jenis dan Sumber Data	36
1.	Jenis Data.....	36
2.	Sumber Data.....	36
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
G.	Teknik Analisis Data	37
1.	Uji Data	37
2.	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.	Model Statistik.....	43
4.	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
A.	Hasil Penelitian.....	48
1.	Identitas Responden	48
2.	Analisis Deskriptif.....	50
3.	Uji Data	54
4.	Uji Asumsi Klasik.....	57
5.	Model Statistik.....	60
6.	Uji Hipotesis	63
B.	Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
A.	Kesimpulan.....	69
B.	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3 Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4 Usia Responden	49
Tabel 5 Analisis Deskriptif.....	50
Tabel 6 Analisis Harga.....	51
Tabel 7 Analisis Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 8 Uji Validitas Variabel X1.....	54
Tabel 9 Uji Validitas X2.....	55
Tabel 10 Uji Validitas Y.....	55
Tabel 11 Uji Reliabilitas X1	56
Tabel 12 Uji Reliabilitas X2	56
Tabel 13 Uji Reliabilitas Y	57
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 16 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	60
Tabel 17 Hasil Analisis Korelasi Berganda.....	60
Tabel 18 Hasil Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 20 Hasil Uji T	64
Tabel 21 Uji Hipotesis Koefisien Variabel X1	64
Tabel 22 Uji Hipotesis Koefisien Variabel X2	65
Tabel 23 Hasil Uji F	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	30
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	77
Lampiran 3. Analisis Deskriptif	84
Lampiran 4. Uji Validitas	85
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	86
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 7. Model Statistik.....	88
Lampiran 8. Uji Hipotesis	88
Lampiran 9. Berita Acara Bimbingan Skripsi	91
Lampiran 10. Berita Acara Perbaikan / Revisi Skripsi	92
Lampiran 11. Hasil Cek Plagiasi	92

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan guna menjelaskan pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah Shopee. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling*, yang berarti pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Teknik analisis data menggunakan Uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis koefisien determinan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen serta variabel bauran kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This research aims to explain the influence of service quality and price on consumer satisfaction. The object of this research is Shopee. The sampling technique in this research is random sampling, which means taking samples from the population randomly without paying attention to the strata in the population and each member of the population has the same opportunity to be sampled. Data analysis techniques use validity, reliability, classical assumption tests, hypothesis tests and determinant coefficient analysis.

The results of this research indicate that service quality and price partially influence consumer satisfaction and the mix variables of service quality and price simultaneously influence consumer satisfaction. The dominant variable that influences consumer satisfaction is the service quality variable.

Keywords: Service Quality, Price and Consumer Satisfactio.