

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
PROMOSI PADA SHOPEE TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DIKOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen



Disusun Oleh:

Kevin Danuarta

20022000144

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

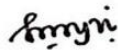
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kevin Danuarta
Nomor Pokok : 20022000144
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi
pada Shopee terhadap kepuasan konsumen di kota Malang

Malang, 5 Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



Irany Windhyastiti, SE., MM

Dosen Pembimbing



Drs. Nirwana, MM.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr. H. Fajar Supanto, SE., M.SI.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi pada Shopee terhadap
kepuasan konsumen di kota Malang

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Kevin Danuarta

20022000144

Telah di ujikan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 23 Februari 2024

Ketua Penguji



(Drs. Nirwana, MM.)

Sekretaris Penguji



(Rofikul Amin, SE., MM.)



Anggota penguji

(Prof. Dr. H. Fajar Supanto, SE., M.SI.)

Skripsi ini Telah Diterima sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 2024 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr. H. Fajar Supanto, SE., M.SI.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Kevin Danuarta

NIM : 200220001144

Program Studi : Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi pada
Shopee terhadap kepuasan konsumen di kota Malang

Lokasi yang Diteliti : Kota Malang

Alamat Rumah Asli : Perumahan Griya Shanta Eksekutif Blok p no 360

No. Telp : 089602387277

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, 3 Mei 2024 Peneliti,



Kevin Danuarta

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Kevin Danuarta

Nomor Induk : 20022000144

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Tumbang Miri, 3 Mei 2003

Alamat : Jl. C. Bangas 4b no
4 Palangka Raya

Nama Orang Tua (Ayah) : Sagarli
(Ibu) : Yoinarti Rintis

Riwayat Pendidikan : - SDN 1 Tumbang Hatung
- SDN 2 Tumbang Miri
- SMPN 1 Tumbang Miri
- SMAN 2 Palangka Raya
- Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI PADA SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA MALANG”** ini dengan tepat waktu, sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Dalam mengerjakan skripsi penelitian ini tentunya tidak hanya berbekal ilmu pengetahuan yang dimiliki, penulis juga mendapatkan bimbingan, dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Irany Windhyastiti, SE., MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Drs. Nirwana, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar, memberikan saran dan masukan serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan sangat baik.
4. Seluruh Dosen dan Staff di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu kepada penulis sebagai bekal untuk masa depan serta membantu seluruh urusan administrasi yang penulis butuhkan.

5. Kepada kedua Sagarli dan Yoinarti Rintis orang tua yang telah mampu bertahan hingga detik ini. Terima kasih atas segala kerja keras dan dukungan dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi ini.
6. Kepada Vania Asha Saphira yang selalu memberikan *support* dan semangat sehingga penulis bisa bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat penulis, Iking, Jojeng, Berau, Tukang kacang, kate, Rion, Coco dan seluruh teman-teman PGS lainnya yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan semangat, bantuan, saran dan masukan kepada penulis sehingga proses pengerjaan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang juga berperan dalam memperlancar penulisan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas seluruh kebaikan kepada semua pihak. Dalam penulisan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini serta bersedia dengan sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun.

Terakhir, penulis harap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Malang, 23 Februari 2024

Kevin Danuarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Kualitas Produk.....	6
2. Harga.....	8

3.	Promosi.....	11
4.	Kepuasan Konsumen	14
5.	Penelitian Terdahulu.....	15
	B. Pengembangan Hipotesis	16
	BAB III	22
	METODE PENELITIAN.....	22
	A. Metode Penelitian	22
1.	Definisi Operasional.....	22
2.	Lingkup Penelitian	26
3.	Lokasi Penelitian	27
4.	Populasi dan Sampel.....	27
5.	Jenis dan Sumber Data	28
6.	Teknik Pengumpulan Data	29
7.	Teknik Analisis Data	30
8.	Uji Hipotesis	32
	BAB IV.....	34
	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
	A. HASIL PENELITIAN	34
1.	Sejarah Shopee	34
2.	Karakteristik Responden	34
3.	karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden	35
4.	Analisis deskriptif.....	36

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	56
1. Pengaruh kualitas produk pada shopee terhadap kepuasan konsumen di kota Malang	56
2. Pengaruh harga pada shopee terhadap kepuasan konsumen di kota Malang	57
3. Pengaruh promosi pada shopee terhadap kepuasan konsumen di kota Malang	58
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
C. Keterbatasan Penelitian	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian terdahulu	15
Tabel 2. Variabel Definisi X1	23
Tabel 3. Variabel Definisi X2	24
Tabel 4. Variabel Definisi X3	25
Tabel 5. Variabel Definisi Y.....	26
Tabel 6. Bobot Alternatif Jawaban Responden.....	30
Tabel 7. Karakteristik Usia Responden	34
Tabel 8. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 9. Deskriptif Variabel X1	36
Tabel 10. Deskriptif Variabel X2	38
Tabel 11. Deskriptif Variabel X3	41
Tabel 12. Deskriptif Variabel Y	43
Tabel 13. Uji Validitas	46
Tabel 14. Uji Realibilitas	47
Tabel 15. Uji Normalitas	48
Tabel 16. Uji Multikolinearitas	49
Tabel 17. Uji Regresi Linear Berganda.....	52

Tabel 18. Uji F	53
Tabel 19. Uji Signifikasi	54
Tabel 20. Model Summary	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Pemikiran	19
Gambar 2. Rumus Uji Validitas.....	30
Gambar 3. Rumus Uji Reabilitas	31
gambar 4. Nilai Residual	49
Gambar 5. Scatterplot.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi.....	73
Lampiran 2. Hasil Uji SPSS : Uji Validitas dan Reabilitas	93
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS : Uji Asumsi Klasik.....	101
Lampiran 4. Hasil Uji SPSS : Regresi Linear Berganda.....	102
Lampiran 5. Hasil Uji SPSS : Uji Hipotesis.....	103
Lampiran 6. BA Bimbingan	104
Lampiran 7. BA Perbaikan	105
Lampiran 8. Surat Keterangan Hasil Cek Plagiasi.....	106
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiasi.....	107

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Shopee Di Kota Malang. Data yang digunakan sebagai sumber penelitian adalah data primer dan sekunder, yang mana berasal dari survey atau observasi lapangan serta informasi langsung dari sumber asli. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus lamshow, hal ini dikarenakan populasi dalam penelitian tidak ditentukan dengan jelas. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, yang mana data akan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 23.0. Akhir penelitian ini memberikan kesimpulan bahwasannya kualitas produk, harga, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Shopee Di Kota Malang.

keywords: Analisis Kualitas Produk, Harga, dan promosi, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of finding out whether product quality, price and promotions influence Shopee consumer satisfaction in Malang City. The data used as research sources are primary and secondary data, which comes from surveys or field observations as well as direct information from original sources. The sample taken in this research was using the Lamshow formula, this is because the population in the study was not clearly defined. This research is quantitative research, where the data will be analyzed using multiple regression analysis with the help of SPSS version 23.0 software. The end of this research provides the conclusion that product quality, price and promotion influence Shopee consumer satisfaction in Malang City.

keywords: Analysis of product quality, price and promotion, consumer satisfaction