

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**
(Studi Pada *MARKETPLACE SHOPEE*)

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Eki Saputra

NIM : 43115320044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**
(Studi Pada *MARKETPLACE SHOPEE*)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana**



Nama : Eki Saputra

NIM : 43115320044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eki Saputra
Nim : 43115320044
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya cantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 juni 2020



Eki Saputra

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eki Saputra
Nim : 43115320044
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan
Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Marketplace
Shopee)

Tanggal Lulus Ujian : 06/02/2021

Disahkan Oleh,

Pembimbing,



Andriansyah Bachtillah Putra, SE.,MM
Tanggal: 11-02-2021

Ketua Penguji



Eri Marlapa, SE.MM
Tanggal: 13-02-2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dekan, Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA
Tanggal: 03 Maret 2021



Dr. Daru Asih, M.Si
Tanggal: 03 Maret 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada *Marketplace Shopee*). Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kausal untuk mengetahui antar variabel, baik variabel bebas maupun variabel terikat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Purposive Sampling. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan populasi seluruh pelanggan yang berbelanja atau yang pernah berbelanja di *marketplace shopee* yang jumlahnya tidak diketahui. Metode penarikan sampel menggunakan Purposive Sampling. Metode pengumpulan data menggunakan menggunakan metode survey dengan instrument penelitian melalui kuesioner. Hasil penelitian yang telah didapatkan setelah melakukan pengujian Model Uji Hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Dan Harga (X3) Berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) (Studi Pada *Marketplace Shopee*)

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction (a study on the Shopee marketplace). The research design used by the researcher is a clause to determine between variables, both independent and dependent variables. The sampling technique used in this study was purposive sampling technique. Respondents in this study were 100 respondents with a population of all customers who shop or have shopped at the shopee marketplace, whose number is unknown. The sampling method used was purposive sampling. Methods of data collection using survey methods with research instruments through questionnaires. The results of the research that have been obtained after testing the Hypothesis Testing Model show that Product Quality (X1), Service Quality (X2), and Price (X3) have a positive effect on Customer Satisfaction (Y) (Study on the Shopee Marketplace)

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGATAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Marketplace Shopee)”**. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan dan masalah yang dihadapi penulis, namun berkat dorongan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung penulis dapat mengatasi semua hambatan dan masalah tersebut. Dalam kesempatan ini dengan rasa hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang pertama kepada Bapak Andriansyah Bachtillah Putra, SE., MM selaku dosen pembimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eri Marlapa, SE, MM., selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Dr.E. Nur Aisyah F. Pulungan.,SE.MM selaku dosen pengajar Mata Kuliah Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
7. Bapak/Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
8. Seluruh teman – teman Manajemen S1 FEB UMB yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
9. Teristimewa, Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.

Jakarta, 20 Juni 2020

Eki Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. Kualitas Produk.....	21
4. Harga	25
5. Penelitian Terdahulu	28
B. Kerangka Konseptual	35
C. Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	39
B. Desain Penelitian.....	39
C. Definisi Dan Oprasional Variabel.....	39
D. Skala Pengukuran Variabel	44

E. Populasi Dan Sampel Penelitian	44
1. Populasi Penelitian	44
2. Sampel Penelitian	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Metode Analisis Data	46
1. Statistik Deskriptif	47
2. Uji Kualitas Data	47
3. Uji Asumsi Klasik	49
4. Uji Kesesuaian Model	51
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
6. Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Perusahaan	54
1. Tempat dan Waktu Penelitian	55
2. Karakteristik Profil Responden	55
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Per-Bulan	58
B. Hasil Uji Deskriptif	59
C. Hasil Uji Kualitas Data	61
1. Hasil Uji Validitas	61
2. Hasil Uji Releabilitas	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
1. Hasil Uji Normalitas	65
2. Hasil Uji Multikolonieritas	67
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
E. Hasil Kesesuaian Model	68
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	69
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	70

G. Hasil Hipotesis (Uji t)	71
H. Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Pra Survei Variabel.....	4
2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	38
3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	39
3.3	Operasionalisasi Variabel Harga	41
3.4	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	41
3.5	Pengukuran Skala Likert	42
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Usia	55
4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	56
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	57
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2).....	58
4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (X3).....	58
4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	59
4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	59
4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	60
4.11	Hasil Uji Validitas Harga (X3).....	61
4.12	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	61
4.13	Hasil Uji Reliabilitas	62
4.14	Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov SMIRNOV	64
4.15	Hasil Uji Multikolonieritas.....	65
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	66
4.17	Hasil Uji F (Anova).....	67
4.18	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.19	Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Data Pra Survei Variabel.....	2
2.1	Rerangka Pemikiran	34
4.1	Hasil Uji Normalitas Dengan P-P Plot.....	63
4.2	Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram	63
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

Gambar	Judul	Halaman
1.1	E- Commerce terbesar	3



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Peneliti	78
2	Karakteristik Responden	84
3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	85
4	Hasil Uji Kualitas Data	86
5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	88
6	Hasil Uji Kesesuaian Data.....	90
7	Hasil Uji Regresi Berganda.....	91



UNIVERSITAS
MERCU BUANA