

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAAN
KONSUMEN, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN SHOPEE**

SKRIPSI



Nama: Adi Supriadi

Nim: 43118210014

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAAN
KONSUMEN, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN SHOPEE**

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Adi Supriadi
NIM : 43118210014

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

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Supriadi

NIM : 43118210014

Program Studi : Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Februari 2022



Adi Supriadi
43118210014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adi Supriadi
NIM : 43118210014
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Di Indonesia
Tanggal Sidang : 17 Februari 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dra. Yanti Murni, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 02220987



Please Scan QRCode to
Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dra.Yanti Murni, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

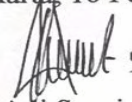
1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dharma Putra, Drs, MM selaku dosen metologi penelitian, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
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 dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama peneliti kuliah.
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bias mewujudkan semua impian dan cita-cita kita.
9. Terimakasih untuk Mela Amelia Putri yang selalu support dan menyemangati saya dalam segi hal apa pun khusus nya dalam skripsi ini.
10. Teristimewa, untuk ibu saya tercinta Ibu Rusmiyati yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik

yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 16 Februari 2022


Adi Supriadi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL...	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Manajemen Pemasaran.....	13
a. Pengertian Pemasaran.....	13
2. Loyalitas Pelanggan.....	15
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	15
b. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	16
c. Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan.....	18
3. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	21
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
4. Kepuasan Konsumen	23

a. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
b. Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
c. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	27
5. Harga	28
a. Pengertian Harga	28
b. Tujuan Penetapan Harga	29
c. Dimensi dan Indikator Harga	31
6. Penelitian Terdahulu	33
B. Rerangka Konseptual	37
C. Pengembangan Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	41
1. Definisi Variabel	42
2. Operasional Variabel	42
D. Populasi dan Sampel	47
E. Skala Pengukuran Variabel	48
F. Metode Pengumpulan Data	49
G. Metode Analisis Data	50
1. Analisis Deskripsif	50
2. Uji Instrumen	51
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reliabilitas	51
3. Uji Asumsi Klasik	52
a. Uji Normalitas	52
b. Uji Multikolinieritas	53
c. Uji Heteroskedastisitas	53
d. Uji Linearitas	53
4. Uji Kesesuaian Model	54
a. Koefisien Determinasi (R^2)	54

b. Uji F <i>Analysis of Varian</i> (ANOVA).....	55
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
6. Uji Hipotesis.....	56
a. Uji Parsial (Uji Statistik t)	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
1. Visi dan Misi Shopee	57
2. Struktur PT Shopee Indonesia	57
3. Logo Shopee.....	57
4. Tempat dan Waktu Penelitian	58
5. Karakteristik Profil Responden	58
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
C. Hasil Uji Kualitas Data	67
a. Hasil Uji Validitas	67
b. Hasil Uji Reliabilitas	69
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Hasil Uji Normalitas.....	70
b. Hasil Uji Multikolonieritas.....	71
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
d. Hasil Uji Linearitas	72
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	74
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
b. Hasil Uji F ANOVA.....	74
F. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
G. Hasil Uji Hipotesis	76
H. Pembahasan Hasil Penelitian	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

1.1	Daftar Penjualan Transaksi E-commerce Shopee	7
1.2	Daftar Prasurvey Responden Pelanggan Shopee	9
2.1	Penelitian Terdahulu	33
3.1	Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan	43
3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	44
3.3	Operasional Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
3.4	Operasional Variabel Harga.....	46
3.5	Pengukuran Skala Likert.....	49
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.4	Kriteria Interpretasi Skor.....	61
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
4.6	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Pelanggan	63
4.7	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	64
4.8	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen	65
4.9	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harga.....	66
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	67
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	68
4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	68
4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	69
4.14	Hasil Uji Reliabilitas	70
4.15	Hasil Uji Normalitas	71
4.16	Hasil Uji Multikolonieritas	71
4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
4.18	Hasil Uji Linearitas	72
4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.19	Hasil Uji F ANOVA.....	74
4.20	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.21	Hasil Uji Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

1.1 Perkembangan Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2019-2020.....	4
1.2 Pengunjung E-commerce Terbanyak di Indonesia Tahun 2020	5
2.1 Rerangka Konseptual	37
4.1 Struktur Organisasi PT Shopee Indonesia.....	57
4.2 Logo Shopee.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kusioner.....	88
2	Hasil Kusioner.....	93
3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	105
4	Hasil Uji Validitas.....	107
5	Hasil Uji Realiabilitas.....	112
6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	114
7	Hasil Uji Kesesuaian Model.....	117
8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t...	118
9	Data R Tabel.....	119
10	Data F Tabel.....	121
11	Data T Tabel.....	122

