

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO *ONLINE* LAZADA**

SKRIPSI



Nama : Sutan Adhli Armansyah

NIM :43113010327

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO *ONLINE* LAZADA**

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



Nama : Sutan Adhli Armansyah

NIM : 43113010327

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Sutan Adhli Armansyah
NIM : 43113010327
Program Studi : Manajemen S1
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Online Lazada
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh,

Pembimbing Skripsi



(Priyono, S.E., M.M.)
Tanggal:

Ketua Penguji



(Erna S. Imaningsih, Dr., M.Si)
Tanggal:



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA)
Tanggal: 08-Oktober 2020

Ketua Program Studi
Manajemen S1



(Daru Asih, Dr., M.Si)
Tanggal: 08 Oktober 2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sutan Adhli Armansyah
NIM : 43113010327
Program Studi : Manajemen S1

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)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 September 2020



Sutan Adhli Armansyah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada toko online Lazada. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 150 responden berdasarkan rumus jumlah indikator yang dikalikan lima. Metode penarikan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price, service quality and product quality on customer satisfaction at the Lazada online store. The population in this study were all students of Mercu Buana Meruya University, Jakarta. The sample used was 150 respondents based on the formula of the number of indicators multiplied by five. The sampling method uses convenience sampling. Data collection methods using survey methods, the research instrument is a questionnaire. The data analysis method uses Structural Equation Modeling (SEM). This study proves that the price variable has a significant effect on customer satisfaction. Service quality has a significant effect on customer satisfaction. Product quality has a significant effect on customer satisfaction

Keyword: Price, Service Quality, Product Quality and Consumer Satisfact



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah dan limpahan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO ONLINE LAZADA”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Priyono, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing proposal yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana dan Dosen Metode Penelitian
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua Orang Tua yang sangat penulis cintai dan sayangi yang juga telah

membesarkan dan mendidik serta memberi dukungan dan doa yang tiada hentinya kepada penulis.

6. Teman-Teman saya, Ferdiasyah Dwitama, Andhika Eka Putra, Ricky Chandra, Ruhil Makhdis, Daphi Maulana. Serta teman-teman dari Warung 18+, yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, 11 Maret 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Sutan Adhli Armansyah

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	11
1. Perilaku Konsumen	11
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
2. Pemasaran	12
a. Pengertian Pemasaran	12
3. E-Commerce	15
a. Pengertian E-Commerce	15
b. Komponen Penting Dalam E-Commerce	16
c. Keuntungan E-Commerce.....	17
d. Kerugian E-Commerce	18

4. Kepuasan Pelanggan	19
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	21
5. Harga.....	21
a. Pengertian Harga	21
b. Konsep Harga	22
c. Peranan Harga.....	24
d. Metode Penetapan Harga.....	25
e. Tujuan Penetapan Harga.....	26
f. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga.....	27
g. Indikator Harga.....	29
6. Kualitas Pelayanan	29
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	29
b. Karakteristik Kualitas Pelayanan	31
c. Konsep Kualitas Pelayanan	33
d. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	33
e. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	34
7. Kualitas Produk.....	35
a. Pengertian Kualitas Produk.....	35
b. Tingkatan Produk.....	37
c. Klasifikasi Produk.....	37
d. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	40
e. Indikator Kualitas Produk	43
8. Penelitian Terdahlu.....	43
9. Hubungan Antar Variabel.....	47
B. Kerangka Pemikiran	49
C. Hipotesis	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	50
B. Desain Penelitian	50
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	50
1. Definisi Variabel.....	50
2. Operasional Variabel	51
D. Pengukuran Variabel	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
1. Populasi Penelitian	53
2. Sampel Penelitian	54
F. Jenis Data Penelitian	55
G. Teknik Pengumpulan Data	55
H. Metode Analisis Data	56
1. Analisis Kuantitatif.....	56
a. Uji Validitas	56
b. Uji Reliabilitas.....	57
2. Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Normalitas.....	59
b. Uji Heteroskedastisitas	58
c. Uji Multikolinieritas.....	59
3. Pengujian Hipotesis	60
a. Analisis Regresi Berganda	60
b. Uji – T	60
c. Uji – F	62
4. Merumuskan Hipotesis	63
a. Mencari F Hitung	63
b. Koefisien Determinasi	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lazada.....	66
B. Gambaran Umum Responden.....	67
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
2. Responden Berdasarkan Usia.....	68
3. Responden Berdasarkan Pendidikan	68
4. Responden Berdasarkan Pengeluaran	69
C. Hasil Uji Deskriptif	69
D. Hasil Uji Kualitas Data	72
1. Hasil Uji Validitas.....	72
2. Hasil Uji Reabilitas	74
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	75
1. Hasil Uji Normalitas	75
2. Hasil Uji Heteroskedastitas	77
2. Hasil Uji Multikolinearitas	78
F. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	79
G. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	81
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
2. Hasil Uji F	81
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	82
H. Pembahasan dan Hasil Penelitian	84
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan.....	86
B.Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	92



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel Keterangan Halaman

1.1 Jumlah Pemakai Lazada.....	2
1.4 Hasil Pra Survei	8
2.1 Penelitian Terdahulu	43
3.1 Oprasional Variabel	52
3.2 Instrumen Skala Likert	55
4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	68
4.2 Karakteristi Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.3 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
4.4 Karakter Responden Berdasarkan Pengeluaran	70
4.5 Statistik Deskriptif Harga.....	70
4.6 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	71
4.7 Statistik Deskriptif Kualitas Produk	72
4.8 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	72
4.9 Uji Validitas Variabel Independen Harga.....	73
4.10 Uji Validitas Variabel Independen Kualitas Layanan.....	74
4.11 Uji Validitas Variabel Independen Kualitas Produk.....	75
4.12 Uji Validitas Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan.....	75
4.13 Uji Reliabilitas	76
4.14 Uji Normalitas Dengan Smirnov Kologrov	78

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Pengunjung.....	4
1.2	TOP 10 Awarnes Of Online Shop 2018.....	5
1.3	Review Tentang Lazada	7
2.1	Kerangka Pemikiran.....	48
4.1	Uji Normalitas.....	77
4.2	Uji Heterokedastisitas	79



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1	Kuisisioner	94
2	Hasil Kuisisioner	97
3	Hasil Uji Data Deskriptif	113
4	Hail Uji Validitas	116
5	Hasil Uji Reabilitas	118
6	Hasil Uji asumsi Klasik	119
7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	121
8	Hasil Uji Hipotesis	121
9	Hasil Uji T.....	122



UNIVERSITAS
MERCU BUANA