

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA  
MASYARAKAT KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Enggal Mulia Putri  
180910356**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA  
MASYARAKAT KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Enggal Mulia Putri  
180910356**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Enggal Mulia Putri  
NPM : 180910356  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan data yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Januari 2022



**Enggal Mulia Putri**  
180910356

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA  
MASYARAKAT KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Enggal Mulia Putri  
180910356**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 26 Januari 2022**



**Dr. Suhardi, S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan usaha yang diberikan oleh perusahaan untuk menciptakan loyalitas konsumen dengan memenuhi kebutuhan dan kemauan konsumen. Penetapan harga adalah penilaian konsumen terhadap kesesuaian harga yang ditawarkan oleh penjual dan keberterimaan harga oleh konsumen jika dibandingkan dengan harga yang ditawarkan oleh penjual lain. Kualitas pelayanan dan harga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* shopee. Metode kuantitatif menjadi jenis penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Penelitian deskriptif menjadi desain atau sifat penelitian yang digunakan dan alat analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan jenis insidental *sampling*, untuk pengambilan sampel menggunakan rumus lemeshow. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas e-service dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. konsumen *e-commerce* shopee dengan memperoleh hasil sebesar  $0,016 < 0,05$  dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $2,454 > t$  tabel  $1,661$ . Penetapan harga dikatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan memperoleh hasil sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai hitung  $5,330 > t$  tabel  $1,661$ . Kualitas pelayanan dan harga dapat dinyatakan berpengaruh secara bersama-sama dengan memperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F$  hitung sebesar  $66,552 > F$  tabel  $3,09$ . Uji koefisien determinasi menghasilkan  $R$  square sebesar  $0,578$  atau  $57,8\%$  dengan arti variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) sebesar  $57,8\%$ , sisanya sebesar  $4,22\%$  dipengaruhi oleh variabel lain tidak dipelajari.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Penetapan Harga; Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

*Quality of service is a business provided by the company to create consumer loyalty by meeting the needs and willingness of consumers. Pricing is the evaluation of consumers with the suitability of the price offered by the seller and the acceptability of the price by consumers when compared to the price offered by other sellers. Quality of service and pricing become important factors that can affect consumer satisfaction in making buying and selling transactions. This research was conducted to find out whether there is an influence on the quality of service and pricing on the satisfaction of consumers e-commerce shopee. Quantitative methods become the type of research that has been established by researchers. Descriptive research becomes the design or nature of the research used and the data analysis tool used is descriptive statistics. The study used nonprobability sampling techniques and incidental sampling types, for sampling using the lemeshow formula. The data analysis method used is a validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis test with the help of SPSS application version 22. The result of this study is that the e-service quality is stated to affect the satisfaction of e-commerce shopee consumers by obtaining results of  $0.016 < 0.05$  with a calculated  $t$  value of  $2,454 > t$  table  $1,608$ . Pricing is said to have a significant effect on consumer satisfaction by obtaining a result of  $0.000 < 0.05$  with a calculated value of  $5,330 > t$  table  $1,608$ . Service quality and pricing can be expressed to have an effect together by obtaining a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a calculated  $F$  value of  $66,552 > F$  table  $3.09$ . The determination coefficient test resulted in  $R$  square of  $0.578$  or  $57.8\%$  with the meaning of service quality variables ( $X1$ ) and pricing ( $X2$ ) together affecting consumer satisfaction variables ( $Y$ ) by  $57.8\%$ , then the remaining  $4.22\%$  was influenced by other variables not studied.*

**Keywords:** *Quality of Service, Pricing, Consumer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membantu penulis dalam menuntut ilmu di Universitas Putera Batam;
6. Diri sendiri, terima kasih sudah berjuang dan berusaha sampai sejauh ini. Terima kasih untuk tetap sabar dalam menghadapi semua masalah yang diterpa, sabar dalam melakukan dan menghadapi proses penyelesaian skripsi ini serta menjadi perempuan yang kuat dan pantang menyerah dalam menghadapi masalah dalam situasi apapun;
7. Papa, Mama, dan Ramadany Dwi Andika selaku adik tersayang, serta sepupu-sepupuku tersayang dan segenap keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan dukungan secara moril maupun materil;
8. Sahabat-sahabat semasa kecil dan semasa sekolah yang senantiasa memberikan *support* dan mendengarkan keluh kesah penulis;
9. Sahabat terdekat dari sekolah sampai sekarang, Astrie Anatasha, Yogy Pratama dan Langgeng Nugroho yang memberikan bantuan ketika penulis mengalami kesusahan, senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan solusi, dan menjadi teman berbagi cerita maupun pengalaman;
10. Teman seperjuangan di Universitas Putera Batam yang sama-sama berjuang untuk menuntut ilmu dan berbagi ilmu maupun informasi, serta memberikan

semangat terus menerus kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi, Mila Agustina, Gina Nuraini Irianti, Asiang, dan Ella Vetti Vera Nainggolan;

11. Seseorang yang bersama penulis sekarang yang mampu menjadi *support system* dan mau mendengarkan keluh kesah selama penyelesaian skripsi ini;
12. Seseorang yang pernah menjadi teman *sharing*, mengingatkan, mendukung, memberikan semangat, dan mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
13. Semua pihak responden yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah, rezeki, serta taufik-Nya, Aamiin

Batam, 26 Januari 2022

Enggal Mulia Putri



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Batasan Masalah .....	10
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan Penelitian .....	11
1.6. Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	11
1.6.2. Manfaat Praktis.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2. Penetapan Harga .....	15
2.1.3. Kepuasan Konsumen .....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20

2.3. Kerangka Pemikiran .....	22
2.3.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
2.3.2. Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.3.3. Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.4. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	25
3.2. Sifat Penelitian.....	25
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian .....	26
3.3.1. Lokasi Penelitian .....	26
3.3.2. Periode Penelitian .....	26
3.4. Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1. Populasi .....	27
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel .....	27
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i> .....	28
3.5. Sumber Data .....	28
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
3.8. Metode Analisis Data .....	31
3.8.1. Uji Validitas.....	32
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	33
3.8.3. Uji Asumsi Klasik .....	33
3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.9. Uji Hipotesis .....	36
3.9.1. Uji t .....	36
3.9.2. Uji F .....	37
3.9.3. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	39
4.1.2. Logo Perusahaan.....	40
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan .....	41
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
4.2.1. Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.2.2. Responden Berdasarkan Kecamatan.....	42
4.3. Deskripsi Jawaban Responden .....	43
4.3.1. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	43
4.3.2. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penetapan Harga (X2).....	45
4.3.3. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	47
4.4. Analisis Data.....	48
4.4.1. Uji Validitas.....	48
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	50
4.4.3. Uji Asumsi Klasik .....	50
4.5. Pengujian Hipotesis .....	56
4.5.1. Uji t.....	56
4.5.2. Uji F.....	57
4.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	58
4.6. Pembahasan .....	58
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	59
4.6.2. Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.6.3. Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.7. Implikasi Hasil Penelitian.....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

<b>LAMPIRAN 1</b> .....	<b>66</b>
Lampiran 1. Kuesioner.....	67
Lampiran 2. Data Tabulasi Responden .....	70
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS Versi 22 .....	79
Lampiran 4. R Tabel .....	88
Lampiran 5. T Tabel.....	91
Lampiran 6. F Tabel.....	94
<b>LAMPIRAN 2</b> .....	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN 3</b> .....	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN 4</b> .....	<b>101</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Pengguna dan Tingkat Penetrasi <i>E-commerce</i> 2017-2023 .....	3
<b>Gambar 1.2</b> Pengunjung Web Bulanan Terbesar (Kuartal I tahun 2020) .....	5
<b>Gambar 1.3</b> Pengunjung Web Bulanan Terbesar (Kuartal II tahun 2021) .....	6
<b>Gambar 1.4</b> Rating Fitur Layanan <i>E-commerce</i> .....	8
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	24
<b>Gambar 4.1</b> Logo Shopee .....	41
<b>Gambar 4.2</b> Uji Heteroskedastisitas .....	52
<b>Gambar 4.3</b> Grafik Histogram .....	53
<b>Gambar 4.4</b> Grafik <i>P-P Plot of Regression</i> .....	53

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	<b>20</b>
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	<b>27</b>
<b>Tabel 3.2</b> Skala <i>Likert</i> .....	<b>30</b>
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	<b>31</b>
<b>Tabel 4.1</b> Usia Responden.....	<b>42</b>
<b>Tabel 4.2</b> Kecamatan Responden .....	<b>43</b>
<b>Tabel 4.3</b> Total Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	<b>45</b>
<b>Tabel 4.4</b> Total Skor Kuesioner Variabel Penetapan Harga (X2).....	<b>45</b>
<b>Tabel 4.5</b> Total Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	<b>47</b>
<b>Tabel 4.6</b> Uji Validitas Variabel.....	<b>49</b>
<b>Tabel 4.7</b> Uji Reliabilitas.....	<b>50</b>
<b>Tabel 4.8</b> Uji Multikolonieritas .....	<b>51</b>
<b>Tabel 4.9</b> <i>One-sample Kolmogrov-Smirnov Test</i> .....	<b>54</b>
<b>Tabel 4.10</b> Uji Regresi Linier Berganda.....	<b>55</b>
<b>Tabel 4.11</b> Uji t.....	<b>56</b>
<b>Tabel 4.12</b> Uji F.....	<b>57</b>
<b>Tabel 4.13</b> Uji Koefisien Determinasi.....	<b>58</b>

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Lemeshow .....	<b>28</b>
<b>Rumus 3.2</b> Korelasi .....	<b>33</b>
<b>Rumus 3.3</b> Uji Reliabilitas .....	<b>33</b>
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linier Berganda .....	<b>35</b>
<b>Rumus 3.5</b> Uji t .....	<b>37</b>
<b>Rumus 3.6</b> Uji F .....	<b>38</b>
<b>Rumus 3.7</b> Koefisien Determinasi .....	<b>38</b>