

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Bella Rizki Putri
160910352**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana



**Oleh:
Bella Rizki Putri
160910352**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bella Rizki Putri
NPM : 160910352
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengeahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan dan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi 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 2023



Bella Rizki Putri

160910352

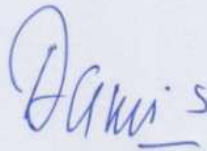
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Bella Rizki Putri
160910352

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Batam, 26 Januari 2023



David Humala Sitorus, S.E., M.M.
Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan e-commerce shopee. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan e-commerce Shopee di Kota Batam. Jumlah populasi yang ada dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang pernah melakukan pembelian di e-commerce shopee. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode *Nonprobability Sampling*. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Yang diperoleh dalam penelitian ini terdapat beberapa temuan, pertama kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kedua pengaruh harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketiga secara bersama-sama kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan. berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price and product quality on customer satisfaction in e-commerce shopee. The population in this study are consumers who use Shopee e-commerce in Batam City. The population in this study is 100 people who have made purchases at e-commerce shopee. The number of samples used in this study were 100 respondents. The sampling method used in this study is the Nonprobability Sampling method. Questionnaires are used as a data collection tool. The data was processed using the SPSS application version 26. Obtained in this study there are several findings, firstly product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, secondly the price effect has a positive and significant effect on customer satisfaction, thirdly product quality and price have a significant effect . effect on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Price, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata atau (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran 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 Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Bapak-Ibu Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang sudah memberikan ilmu, bimbingan, dan motivasi selama masa perkuliahan.
6. Papa, Alm. Mama, Dita, Sultan, Kiki dan orang spesial penulis yang sudah memberikan dukungan penuh dan menjadi motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
7. Sahabat-sahabat penulis, Betha, Silvia, Nurul, Jihan, Eva, Yola, yang mendukung, menyemangati dan membuat masa perkuliahan menjadi berkesan.
8. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 16 Januari 2023



Bella Rizki Putri
160910352



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori Dasar.....	12
2.1.1 Kualitas Produk.....	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.1.2 Dimensi-dimensi Kualitas Produk	13
2.1.1.3 Indikator-Indikator Kualitas Produk.....	14
2.1.2 Harga.....	15
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	15
2.1.2.2 Dimensi-dimensi Harga	16
2.1.2.3 Indikator-Indikator Harga	17
2.1.3 Kepuasan Konsumen	17

2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.1.3.2	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	19
2.1.3.3	Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran	23
2.3.1	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.3.2	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.4	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Sifat Penelitian	26
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	27
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2	Periode Penelitian	27
3.4	Populasi dan Sampel	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	28
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	29
3.5	Sumber Data.....	30
3.5.1	Data Primer	30
3.5.2	Data Sekunder	30
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6.2	Alat Pengumpulan Data	31
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.7.1	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	32
3.7.1.1	Kualitas Produk.....	32
3.7.1.2	Harga.....	33
3.7.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	33
3.7.2.1	Kepuasan Konsumen	34
3.8	Metode Analisis Data.....	35
3.8.1	Analisis Deskriptif	35
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	36
3.8.2.1	Uji Validitas	36

3.8.2.2	Uji Reliabilitas	36
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	38
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	39
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.8.4	Uji Pengaruh	40
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	41
3.9	Uji Hipotesis	41
3.9.1	Uji T (Parsial)	42
3.9.2	Uji F (Simultan)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Obejek Penelitian	44
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2.1	Profil Responden.....	44
4.2.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
4.2.1.4	Data Pendapatan/Gaji Responden.....	47
4.2.1.5	Data Berapa Lama Responden Menggunakan Shopee	47
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	48
4.3.1	Kualitas Produk.....	48
4.3.2	Harga.....	49
4.3.3	Kepuasan Konsumen	50
4.4	Analisis Data.....	51
4.4.1	Hasil Uji Validitas Data	51
4.4.2	Hasil Uji Realibilitas Data	54
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.4.3.1	Hasil Uji Normalitas	55
4.4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.4.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
4.4.4	Hasil Uji Pengaruh.....	60
4.4.4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	60

4.4.4.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	63
4.5.1	Hasil Uji T (Uji Parsial).....	63
4.5.2	Hasil Uji F (Regresi Simultan)	64
4.6	Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Saran	67
5.2	Simpulan	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Bell Shaped Curve	52
Gambar 4.1 Diagram Histogram	69
Gambar 4.1 Diagram Normal P—P Plot of Regression Standardized Residual	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna dan Tingkat Penetrasi E-Commerce di Indonesia 2017-2021	4
Tabel 1.2 Keluhan konsumen terhadap kualitas produk yang tidak sesuai	7
Tabel 1.3 Rating toko online di Indonesia 2021	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	46
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	49
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
Tabel 4.2 Usia Responden	60
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	61
Tabel 4.4 Gaji Responden	62
Tabel 4.5 Berapa Lama Responden Menggunakan Shopee	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Harga (X2).....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga (X2).....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.13 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	75
Tabel 4.18 Hasil Uji T	76
Tabel 4.19 Hasil Uji F	78