

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA SHOPEE**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Nelisa  
180910134**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Nelisa  
180910134**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nelisa  
NPM : 180910134  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SHOPEE**

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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik 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, 08 Agustus 2022



**Nelisa**  
**180910134**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA SHOPEE**

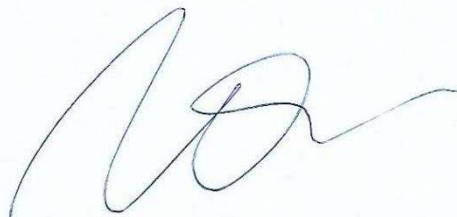
**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Nelisa  
180910134**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**06 Agustus 2022**



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Di era zaman yang semakin berkembang dan semakin canggih serta perkembangan teknologi internet yang semakin pesat mengakibatkan semakin tinggi juga jumlah pengguna internet. Internet biasa digunakan sebagai alat komunikasi dan alat mencari informasi, belanja online, hiburan serta tempat untuk melakukan bisnis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Shopee. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *website* Shopee dengan jumlah sampel sebanyak 385 orang *responden* yang dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis kuantitatif dan menggunakan uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis dan uji koefisien determinasi ( $R_2$ ). Hasil penelitian ini membuktikan bahwasannya Kualitas pelayanan, produk dan harga dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *customers* pengguna shopee.

**Kata Kunci:** Harga; Kepuasan Konsumen; Kualitas Pelayanan; Produk.

## **ABSTRACT**

*In an era that is growing and increasingly sophisticated and the development of internet technology is increasingly rapidly resulting in a higher number of internet users. The internet is commonly used as a communication tool and a tool for finding information, online shopping, entertainment and a place to do business. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Service Quality, Product and Price on Consumer Satisfaction at Shopee. The population in this study were people who used the Shopee website with a sample of 385 respondents who were selected using the Purposive Sampling technique. Primary data collection using a questionnaire. The data analysis method used in this study is quantitative analysis and uses descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, and hypothesis testing and coefficient of determination ( $R_2$ ) testing. The results of this study prove that the quality of service, product and price can have a positive and significant effect on customer satisfaction with shopee users.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction; Price; Product; Service Quality.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir 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. Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Seluruh pimpinan dan karyawan smile acc shop yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini.

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

Batam, 08 Agustus 2022



Nelisa

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR RUMUS .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	6
1.6.2. Manfaat Praktis .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kajian Teori .....	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.2. Indikator Kualitas pelayanan .....	8
2.1.2. Produk .....	9
2.1.2.1. Pengertian Produk.....	9
2.1.2.2. Indikator Produk .....	10
2.1.3. Harga .....	11
2.1.3.1. Pengertian Harga .....	11
2.1.3.2. Indikator Harga .....	12
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14



2.1.4.2. Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu .....	16
2.3. Kerangka Pemikiran .....	19
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.3.2. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.3.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.4 Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Sifat Penelitian .....	22
3.3. Lokasi Dan Periode Penelitian .....	22
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	22
3.3.2. Periode Penelitian .....	22
3.4. Populasi Dan Sampel.....	23
3.4.1. Populasi.....	23
3.4.2. Sampel.....	23
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i> .....	24
3.5. Sumber Data.....	24
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	25
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
3.7.1. Variabel Bebas (Indenpenden) .....	26
3.7.2. Variabel Terikat (Dependen).....	26
3.8. Metode Analisis Data.....	27
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	27
3.8.2. Uji Kualitas Data .....	27
3.8.2.1. Uji Validitas Data.....	28
3.8.2.2. Uji Realibilitas .....	28
3.8.3. Uji Asumsi Klasik .....	29
3.8.3.1. Uji Normalitas .....	29
3.8.3.2. Uji Multikolinearitas .....	29
3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	30
3.8.4. Uji Pengaruh .....	30

3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	30
3.9. Uji Hipotesis .....	31
3.9.1. Uji t (Parsial) .....	31
3.9.2. Uji f (Simultan) .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1. Gambar Umum Objek Penelitian .....	32
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	32
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	33
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	34
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian.....	35
4.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	35
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	36
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Produk (X2) .....	37
4.3.3. Analisis Deskriptif Variabel Harga (X3) .....	38
4.3.4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	39
4.4. Analisis Data .....	40
4.4.1. Uji Kualitas Data .....	40
4.4.1.1. Uji Validitas.....	40
4.4.1.2. Uji Reabilitas .....	41
4.4.2. Uji Asumsi Klasik .....	43
4.4.2.1. Uji Normalitas .....	43
4.4.2.2. Uji Multikolinearitas .....	45
4.4.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.4.3. Uji Pengaruh .....	46
4.4.3.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
4.4.3.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
4.5. Pengujian Hipotesis .....	49
4.5.1. Uji T (Uji Parsial) .....	49
4.5.2. Uji F (Uji Simultan) .....	49
4.6. Pembahasan .....	50
4.7. Implikasi Hasil Penelitian .....	51
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>

<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>52</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>52</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 4.1 Grafik Histogram .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.2 Grafik <i>Normal P-Plot of Regresion Standardized Residual</i>.....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.3 Scatterplot .....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	22
Tabel 3.2 Skala Likert .....	25
Tabel 3.3 Variabel Bebas (Independen) .....	26
Tabel 3.4 Variabel Terikat (Dependen).....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Pemakaian .....	35
Tabel 4.5 Rentang Skala .....	36
Tabel 4.6 Hasil Pernyataan Variabel X1 .....	36
Tabel 4.7 Hasil Pernyataan Variabel X2 .....	37
Tabel 4.8 Hasil Pernyataan Variabel X3 .....	38
Tabel 4.9 Hasil Pernyataan Variabel Y .....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Produk.....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	42
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Determinasi.....	48
Tabel 4.19 Hasil Uji T .....	49
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	50

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1 Teknik <i>Sampling</i> Chocran.....</b>	<b>24</b>
<b>Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i> .....</b>	<b>28</b>
<b>Rumus 3.3 <i>Cronbach's Alpha</i> .....</b>	<b>29</b>
<b>Rumus 3.4 Rumus Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>30</b>
<b>Rumus 3.5 Uji T-test .....</b>	<b>31</b>
<b>Rumus 3.6 Uji F-Test .....</b>	<b>31</b>