

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN APLIKASI SHOPEE TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK**



Diajukan oleh:  
**RIFANDA FERARI**  
**NIM 2020020015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA APLIKASI SHOPEE TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK**

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan oleh:

**RIFANDA FERARI**

NIM: 2020020015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN APLIKASI SHOPEE TERHADAP KEPUASAN**  
**KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS GRESIK**

Diajukan oleh

**RIFANDA FERARI**

NIM: 2020020015

Skripsi telah disetujui untuk diujikan pada

Tanggal 25 Juni 2024

Oleh:

Pembimbing I



**Rachmad Ilham, S. Ant., M. PSDM., HC**  
NIDN 0723079203

Pembimbing II



**Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.**  
NIDN 0724058702

a/n Ketua Program Studi Manajemen



**Umar Burhan, S.E., M.M.**  
NIDN 0718058006



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Aplikasi Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

Nama Mahasiswa : Rifanda Ferari

NIM : 2020020015

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 25 Juni 2024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024

TIM PENGUJI :

1. Mochamad Syafii, S.E., M.M.  
NIDN. 0729018305  
Ketua

1. 

2. Umar Burhan, S.E., M.M.  
NIDN. 0718058006  
Anggota I

2. 

3. Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC  
NIDN. 0723079203  
Anggota II

3. 

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Umar Burhan, S.E., M.M.  
NIDN 0718058006

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifanda Ferari  
Tempat/tanggal lahir : Tulung Agung, 22 Oktober 2001  
NIM : 2020020015  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi/tesis yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN APLIKASI SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya didalam naskah skripsi/thesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi/thesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi/thesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 11 Juli 2024

Yang menyatakan,



Rifanda Ferari

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur khadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan Bimbingan-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK” Dapat terselesaikan dengan baik. Di dalam penyelesaiannya penulis banyak sekali dibantu oleh beberapa pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes., sebagai Rektor Universitas Gresik.
2. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik dan selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Gresik.
3. Bapak Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM., HC., dan Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran, bimbingan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
5. Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan dorongan semangat, serta do'a dalam menyelesaikan skripsi.

6. Sahabat, teman-teman Mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Gresik 25 Juni 2024

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN APLIKASI SHOPEE TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK**

Rifanda Ferari

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini penting terutama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Shopee yang masih banyak terdapat kekurangan contohnya kualitas produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan apa yang dipesan, harga yang terkadang tidak sesuai sama kualitas produk yang diberikan dan kualitas pelayanan yang terkadang mengecewakan pengguna aplikasi Shopee, sehingga sangat penting terwujudnya kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah 141 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk memperoleh data. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan**



***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND SERVICE QUALITY  
IN THE SHOPEE APPLICATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN  
STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS, UNIVERSITY OF  
GRESIK***

Rifanda Ferari

*Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University*

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of product quality, price and service quality on customer satisfaction both partially and simultaneously. This research is important, especially to find out the level of Shopee customer satisfaction, which still has many shortcomings, for example, the quality of the products offered does not match what was ordered, prices that sometimes do not match the quality of the products provided and the quality of service that sometimes disappoints Shopee application users, so it is very important to realize product quality, price and service quality. The research methodology used is quantitative research using the survey method. The sampling technique used random sampling with a total of 171 respondents. The data collection technique used a questionnaire to obtain data. Data analysis using multiple linear regression. The result of the research based on (t test) show that product quality has an effect on customer, price has an effect on customer, and service quality has an effect on customer. F test result that product quality, price, and quality of service affect customer.*

***Keywords: Product Quality, Price, Service Quality***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat .....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 LANDASAN TEORI.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 E-Commerce .....	8
2.1.3 Kualitas Produk.....	10
2.1.4 Indikator Kualitas Produk .....	11
2.1.5 Karakteristik Kualitas Produk.....	12
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	13
2.1.7 Harga .....	14
2.1.8 Indikator Harga .....	14
2.1.9 Kualitas Pelayanan.....	15

2.1.10 Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.11 Kualitas Pelayanan Elektronik .....	16
2.1.12 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.13 Faktor Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.14 Indikator Indikator Kepuasan Konsumen .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Konseptual .....	21
2.4 Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3 Indikator Variabel Penelitian .....	24
3.4 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.4.1 Populasi .....	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Data Primer .....	28
3.5.2 Data Sekunder .....	31
3.6 Metode Analisis Data.....	31
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	32
3.6.2 Uji Validitas .....	32
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	33
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.6.6 Uji Hipotesis.....	38
3.6.7 Koefisien Determinasi.....	39
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2 Waktu Penelitian .....	41
4.3 Hasil Penelitian .....	41
4.3.1 Deskripsi Umum Responden.....	41

4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	44
4.3.3 Statistik Deskriptif .....	53
4.3.4 Uji Validitas .....	55
4.3.5 Uji Reliabilitas .....	57
4.3.6 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.3.8 Uji Hipotesis.....	66
4.3.9 Koefisien Determinasi.....	71
4.4 Pembahasan.....	72
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan.....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Keterbatasan Masalah .....	77
5.3 Saran.....	77
5.3.1 Saran Akademis .....	77
5.3.2 Saran Praktis.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LEMBAR LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 3.1 Analisis regresi linear berganda .....	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji-t Variabel Kualitas Produk .....	68
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji-t Variabel Harga .....	69
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji-t Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji F (simultan).....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian .....	25
Tabel 3.2 Mahasiswa Aktif Tahun Akademik .....	26
Tabel 3.3 Skala Likert .....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin .....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Belanja Online .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alokasi Dana .....	44
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Harga.....	49
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi .....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas .....	64
Tabel 4.19 Hasil Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.20 Hasil Uji-t (parsial) .....	67
Tabel 4.21 Hasil Uji F (simultan) .....	71
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi.....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 : Hasil SPSS

Lampiran 4 : Tabel r

Lampiran 5 : Tabel T

Lampiran 6 : Tabel dw

Lampiran 6 : Tabel F