

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PENGIRIMAN, DAN PENGEMBALIAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE**



Di Ajukan Oleh:

FIQYAH

NIM: 2020020001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2024

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PENGIRIMAN, DAN PENGEMBALIAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Di Ajukan Oleh;

FIQIYAH

NIM:2020020001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, PENGIRIMAN, DAN PENGEMBALIAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA
E-COMMERCE SHOPEE**

Diajukan oleh:

Fiqiyah

NIM: 2020020001

Skripsi telah disetujui untuk diujikan Pada Tanggal

27 Juni 2024

Oleh:

Pembimbing I



(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM, HC)

NIDN. 0723079203

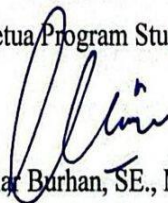
Pembimbing II



(Dr. Suharto, MM)

NIDN. 8907170023

a/n Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, SE., MM.)

NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Harga, Pengiriman, dan Pengembalian
Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna
E-commerce Shopee

Nama mahasiswa : Fiqiyah

NIM : 202002001

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 27 Juni 2024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024

TIM PENGUJI:

1. Umar Burhan, SE., MM.

NIDN. 0718058006.

Ketua Penguji

2. Adiba Fuad Syamlan, SE., MM.

NIDN. 0724058702

Penguji I

3. Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM, HC

NIDN. 0723079203

Penguji II

1. 

2. 

3. 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


Umar Burhan, SE., MM.

NIDN. 0718058006

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fiqiyah
Tempat/tanggal lahir : Sumenep/ 04 April 2000
NIM : 2020020001
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi/tesis yang saya buat dengan judul :

Pengaruh Harga, Pengiriman, Dan Pengembalian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna E-commerce Shopee. 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.



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fiqiyah
NIM : 2020020001
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty fee right*) atas skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Harga, Pengiriman, Dan Pengembalian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna E-commerce Shopee.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti tersebut Nama Fakultas berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Gresik, 15 Juli 2024

Menyataka,



Fiqiyah

NIM. 202002001



UNIGRES
UNIVERSITAS GRESIK
Character Building Through Education

SK BAN PT No. 1209/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2021 Peringkat Akreditasi "Baik Sekali"

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI | PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TERAKREDITASI (B)

Prodi Akuntansi SK No. 4658/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2017
Prodi Manajemen SK No. 29/SK/BAN-PT/Akred/S/I/2018

SURAT KETERANGAN
CEK PLAGIASI SKRIPSI

Pada hari ini senin tanggal 15 Juli 2024 Berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa:

Nama : Fiqiyah
NIM : 2020020001
Progam Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Harga, Pengiriman, Dan Pengembalian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna E-commerce Shopee

Hasil cek plagiasi : 26%

Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa bersangkutan dinyatakan Lolos.

Gresik, 15 Juli 2024
Penulis,

Fiqiyah
NIM. 2020020001

**PENGARUH HARGA, PENGIRIMAN DAN PENGEMBALIAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA
E-COMMERCE SHOPEE**

Fiqiyah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh harga ongkir, pengiriman dan pengembalian produk terhadap kepuasan konsumen pada produk *e-commerce* shopee. Penelitian ini penting terutama pada kepuasan konsumen terhadap produk *e-commerce* sehingga sangat penting dalam terwujudnya pelaksanaan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 68 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. Hasil dari penelitian ini adalah harga ongkir berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk *e-commerce* shopee, pengiriman berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk *e-commerce* shopee, dan pengembalian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk *e-commerce* shopee.

Kata kunci: Harga, Pengiriman, Pengembalian Produk, dan Kepuasan Konsumen

***EFFECT OF SHIPPING PRICES, SHIPPING AND RETURNS
PRODUCTS ON CONSUMER SATISFACTION WITH THE PRODUCT
E-COMMERCE SHOPEE***

Fiqiyah

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This research aims to examine and prove the effect of postage prices, delivery and product returns on consumer satisfaction with Shopee e-commerce products. This research is important, especially regarding consumer satisfaction with e-commerce products, so it is very important in realizing the implementation of the research. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 68 respondents and data collection was carried out using a questionnaire to obtain data. The results of this research are that postage prices have a significant positive effect on consumer satisfaction with Shopee e-commerce products, delivery has a significant positive effect on consumer satisfaction with Shopee e-commerce products, and returns have a significant positive effect on consumer satisfaction with products. Shopee e-commerce.

Keywords: *Prices, Delivery, Product Returns, and Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh harga ongkir, pengiriman, dan pengembalian produk terhadap kepuasan konsumen pada produk e-commerce shopee".

Penyusunan skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Gresik, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. sebagai Rektor Universitas Gresik, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.
2. Bapak Umar Burhan, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan,SE.,MM. selaku a/n ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant,M.PSDM,HC. Selaku pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan

arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

5. Bapak Dr.Suharto, MM. Selaku pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis dalam masa perkuliahan.
7. Seluruh Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Kepada kedua orang tua saya,dan suami saya Amar farid murtado Terima kasih atas do'a, dorongan moril dan materil selama saya menempuh pendidikan sampai saat ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga tuhan senantiasa melindungi senyum kalian.

Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Jazakumullah khairan katsiron, semoga Allah SWT melimpahkan
Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal ,alamin.
Wassalamu“alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Gresik,.....2024
Penulis

Fiqiyah

NIM. 202002001

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	
HALAMANBELAKANG.....	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.2 Harga	16
2.1.3 Pengiriman	18
2.1.4 Pengembalian Produk	21
2.1.5 Kepuasan Konsumen	23
2.1.6 <i>E-Commerce</i>	29
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Konseptual.....	33
2.4 Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
3.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.3 Indikator Variabel Penelitian	38
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.5 Metode Pengumpulan Data	41
3.6 Metode Analisis Data.....	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 47
4.1 Gambaran Umum.....	47
4.2 Waktu Penelitian	48
4.3 Hasil Penelitian	48
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	48
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	52
4.3.3 Analisis Regresi Berganda.....	59
4.3.4 Uji Hipotesis	60
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi	63
4.3.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	64
 BAB V PENUTUP	 69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian	70
5.3 Saran	71
 DAFTAR PUSTAKA	 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	35
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.3 Indikator Variabel Penelitian	41
Tabel 3.5 Kategorisasi Pengumpulan Data.....	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Ongkir.....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Pengiriman.....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Pengembalian Produk.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.9 Hipotesis Keputusan Autokolerasi.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokolerasi.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji R-Square.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS.....	83