

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE**

(STUDI KASUS: MAHASISWA KAMPUS II UNIVERSITAS BUNG HATTA)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

JUMITA NURJANAH

1710011211010

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana (S1)*

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

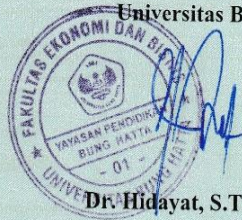
Nama : Jumita Nurjanah
NPM : 1710011211010
Program Study : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE (Studi Kasus: Mahasiswa Kampus II Universitas Bung Hatta)

Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **Lulus** dalam ujian komprehensif pada hari **Senin 02 Agustus 2021**.

Pembimbing

Mery Trianita., S.E., M.M

Disetujui oleh,
PLT Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta



Dr. Hidayat, S.T., M.T., IPM

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa dengan judul skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee (Studi Kasus: Mahasiswa Kampus II Universitas Bung Hatta) “** merupakan hasil karya saya dan tidak merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya, ide, gagasan atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diajukan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya dalam daftar pustaka

Padang, 25 Agustus 2021

Penulis

JUMITA NURJANAH

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Segenap asma keagungan hanya untukMu ya Allah SWT, Rabbi sekalian alam
Dan shalawat besertasa salam kepada nabi Muhamad Rasulullah SAW*

*Sesungguhnya di samping kesulitan itu ada kemudahan
Maka apabila engkau telah selesai (mengerjakansesuatupekerjaan)
Kerjakanlah pekerjaan lain
Dan hanya kepada Tuhanmu (sajalah) kamu berharap
(QS.AlamNasyrah 6-8)*

Ya Allah.....

*Alhamdulillahirobbil`Alamin
Rasa syukur kepada Allah yang memberi segala nikmat
Man Jadda wajada (Siapa Yang Bersungguh-sungguh maka dapat pahala)
Tiada yang terucap dari mulutku
Kecuali menunjui kebesaranMu
Karena kehendak dan izinMu
Aku mampu menunaikan suatu perjuanganKu
Secercah harapan telah Kugenggam
Sepenggal asa telah Kuraih
Terimakasih ya Allah engkau telah memberikan kesempatan
Untuk membahagiakan orang-orang yang Kucintai dan Kusyangi*

Namun.....

*Kusadari perjuanganKu belum usai
Tujuan akhir belum Kucapai
Esok dan lusa aku masih berhenti sampai disini
Aku percaya disetiap langkahKu
Kau akan slalu menyertaiKu*

Ya Allah.....

*Aku menyadari sepenuhnya apa yang telah Kuperbuat sampai kini
Belum mampu membalas tetesan keringat Orang tuaKu
KepadaMu ya Allah aku memohon
jadikanlah keringat mereka
sebagai untaian mutiara disaat mereka lara
sebagai penyejuk dikala mereka dahaga*

IBU.....

*Terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang
Yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik
Masih Kuingat ada sebungkahi cita-cita
Dalam tatapan matamu
Dan harapan yang begitu besar kepadaKu
Agar aku bisa menjadi yang terbaik
Dalam setiap perkataanMu selalu berisi doa untukKu
Yang membuatku semakin mengerti apa artinya hidup ini
Kini cita-cita dan harapan itu telah kugapai*

AYAH.....

*Terimakasih atas limpahan kasih sayang
Di antara butir-butir keringatMu yang bercucuran
Peluh mu bagai air, menghilangkan haus dalam dahaga
Hingga daraku tak membeku Susah payah lelah
Namun kau tak pernah peduli
Demi anakMu agar dapat meraih asa dan cita*

Kini.....

*Asa itu telah kuraih demi kalian
Ku persembahkan setetes keberhasilan ini
Sebagai tanda bukti atas pengorbanan, perhatian, cinta
Dan kasih sayang yang telah kalian berikan
Yang tak pernah mampu Kuganti*

Terimakasih atas semuanya

*Dengan segenap kasih sayang dan diiringi doa yang tulus ku persembahkan karya tulis ini
kepada ayah dan ibu serta adikku dan keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan
dan doanya buatku untuk menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Dan terimakasih kepada teman terbaikku yang tak bisa di sebutkan satu persatu, yang
sama- sama berjuang dan membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir.*

*Ya allah tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan
karena sesungguhnya kebahagiaan, kedamaian
dan ketentraman hati senantiasa
berawal dari ilmu pengetahuan. . .*

*Created:
Eka Fitriani*

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE

(Studi Kasus: Mahasiswa Kampus II Universitas Bung Hatta)

Jumita Nurjanah¹, Mery Trianita, SE., MM²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: jumitanurjanah11@gmail.com, merrytrianita@bunghatta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee pada mahasiswa kampus II Universitas Bung Hatta. Studi empiris ini dilakukan untuk menganalisis hubungan *E-Service Quality* dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee. Teknik analisis kualitatif digunakan untuk menguji dua hipotesis melalui survey yang menggunakan skala likert lima poin. Teknik penambilaan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Data diperoleh dari 100 responden yang secara langsung membeli produk di shopee. Pengaruh antara faktor-faktor penentu dianalisis menggunakan software SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee pada mahasiswa kampus II Universitas Bung Hatta dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee pada mahasiswa kampus II Universitas Bung Hatta.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Harga, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Literatur.....	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.2 Metode Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.3 Atribut-Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	11
2.1.2.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	11
2.1.2.2 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	12
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>E-Service Quality</i>	13
2.1.3 Harga	14
2.1.3.1 Pengertian Harga	14
2.1.3.2 Strategi Penetapan Harga	15
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga.....	16
2.1.3.4 Tingkat Harga.....	17

2.1.3.5 Metode Penetapan Harga.....	19
2.1.3.6 Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	20
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.2.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.3 Kerangka Konseptual	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1 Jenis Data.....	26
3.3.2 Sumber Data	26
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6.1 Variabel Dependen	27
3.6.1.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	28
3.6.2 Variabel Independen.....	29
3.6.2.1 <i>E-Service Quality</i> (X ₁).....	29
3.6.3 Harga (X ₂).....	30
3.7 Skala Pengukuran	31
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.8.1 Uji Validitas.....	32
3.8.2 Uji Realibilitas.....	33

3.9 Metode Analisis Data	33
3.9.1. Metode Analisis Deskriptif.....	33
3.9.2. Uji Asumsi Klasik	35
3.10 Metode Pengujian Hipotesis	36
3.10.1 Metode Analisis Linear Berganda	36
3.10.2 Koefisien Determinasi (R Square).....	36
3.10.3 Uji Simultan (Uji F).....	37
3.10.4 Uji Hipotesis (Uji t-Statistik).....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden	39
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	40
4.2.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	41
4.2.2 E-Service Quality	42
4.2.3 Harga	43
4.3 Uji Reliabilitas.....	43
4.4 Analisis Deskriptif.....	45
4.4.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	45
4.4.2 <i>E-Service Quality</i>	46
4.4.3 Harga	47
4.5 Uji Asumsi Klasik	48
4.5.1 Hasil Pengujian Uji Normalitas	49
4.5.2 Hasil Pengujian Uji Multikolonieritas	49
4.5.3 Hasil Pengujian Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.7 Hasil Pengujian Koefisien Determinan (R^2).....	53
4.8 Hasil Pengujian Uji T	54

4.9 Hasil Pengujian Uji Signifikan Simultan (F).....	55
4.10 Pembahasan	56
4.10.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee pada Mahasiswa Kampus II Universitas Bung Hatta.....	56
4.10.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee pada Mahasiswa Kampus II Universitas Bung Hatta	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	59
5.3 Keterbatasan Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 5 Daftar E-Commerce paling unggul tahun 2020 di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Data Survei Awal Tingkat Kepuasan Konsumen.....	3
Tabel 4.1 Demografis Responden	39
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	42
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Harga	43
Tabel 4.5 Uji Reabilitas Variabel Penelitian	44
Table 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
Table 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Service Quality</i>	46
Table 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	47
Table 4.9 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov- Sminov (k-S)	49
Table 4.10 Hasil Pengujian Multikolinearitas	50
Table 4.11 Hasil Pengujian Heterokolonieritas (S’Pearman’s rho)	51
Table 4.12 Hasil Pembentukan Model Regresi Linear Berganda	52
Table 4.13 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	53
Table 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)	54
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji F).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	66
Lampiran 2 Tabulasi Data	73
Lampiran 3 Identitas Responden	80
Lampiran 4 Uji Validitas	81
Lampiran 5 Uji Reability	83
Lampiran 6 Uji Deskriptif	84
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	90
Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda.....	91