



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
(*RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TANGIBLES, EMPHATY*),  
HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SHOPEE**

**SKRIPSI**

**“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen”**

**Oleh**

**DEDEH MUADAH**

**41216009**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2020**



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
(*RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TANGIBLES, EMPHATY*),  
HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SHOPEE**

**SKRIPSI**

**“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen”**

**Oleh**

**DEDEH MUADAH**

**41216009**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN (RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TANGIBLES, EMPHATY) HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE**

Oleh

Nama : **DEDEH MUADAH**

Nim : **41216009**

Program Studi: SI Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

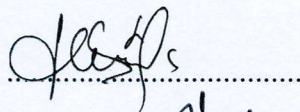
Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal September 2020

## DEWAN PENGUJI

**Nama Penguji**

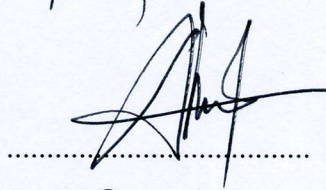
**Ketua Tim Penguji/Pembimbing**

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si  
NIDN. 061601101



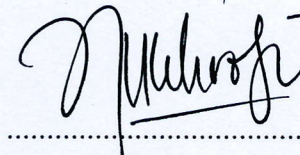
**Penguji I**

Adi Susanto, SH., S.Pd., M.M  
NIDN. 0602028302



**Penguji II**

Mukhroji S.E., M.M  
NIDN. 0621058902

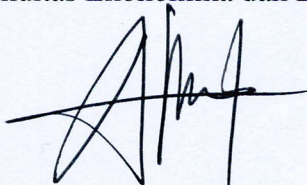


Diterima dan disahkan

Pada tanggal 20 September 2020

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Adi Susanto, SH., S.Pd., M.M  
NIPY: 16.01.095

Ketua

Program Studi Manajemen



Mukhroji S.E., M.M  
NIPY: 16.02.120

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dedeh Muadah

NIM : 41216009

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, September 2020

Yang membuat pernyataan



Dedeh Muadah  
NIM 41216009

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas izin dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Yahya A Muhaimin, selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Adi Susanto, SH., S.Pd., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban Bumiayu.
3. Bapak Mukhroji, SE., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban Bumiayu.
4. Ibu Sarah Dien Hawa, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk mengarahkan, memberi masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen penguji yang telah bersedia menelaah skripsi ini dan memberikan penilaian bagi hasil penelitian.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.

7. Bapak Haerudin dan Ibu Runasih, selaku Orang tua penulis yang tak henti-hentinya memanjatkan doa, dukungan dan cintanya kepada penulis hingga saat ini.
8. Mbak Siti Konaah, Mbak Siti Nurjanah, Kakak Ulum Mubarok, dan Kakak Lutfi Mubarok saudara kandung penulis yang selalu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Riska Sulistiyani, Zahra Aolia, Anggun Dwi Putri, Sultan Farhan dan Zakiandra Fahrezy keponakan penulis yang selalu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Leli Inayatul Huda sebagai teman seperjuangan penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Para Responden pengguna Shopee di Indonesia yang telah bersedia dijadikan responden penelitian.
12. Teman-teman marketing manajemen. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh studi di Program Studi S-1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban Bumiayu.
13. Teman-teman Program Studi S-1 Manajemen angkatan 2016. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh studi di Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban Bumiayu.
14. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, September 2020

Penulis

Dedeh Muadah  
NIM 41216009

## ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian *survey* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan (*reliability, responsiveness, tangibles, empathy*), harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Indonesia. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap 96 orang responden pelanggan Shopee di Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian diuji dan dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas layanan (*reliability, responsiveness, tangibles, empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Indonesia, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Indonesia, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Indonesia. Berdasarkan nilai  $R^2$  model penelitian ini mampu menjelaskan 55,1% variasi kepuasan pelanggan, 44,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : dimensi kualitas layanan, harga, promosi, kepuasan pelanggan



## **ABSTRACT**

*This research is a survey research that aims to determine the effect of the dimensions of service quality (reliability, responsiveness, tangibles, emphaty), price, and promotion on Shopee customer satisfaction in Indonesia. In this study, data collection was conducted using a questionnaire to 96 Shopee customer respondents in Indonesia. The sampling technique used was accidental sampling and purposive sampling technique. The data obtained were then tested and analyzed using validity, reliability, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The results showed that the service quality dimension variable (reliability, responsiveness, tangibles, emphaty) had a positive effect on Shopee customer satisfaction in Indonesia, price had a positive effect on Shopee customer satisfaction in Indonesia, and promotion had an effect on Shopee customer satisfaction in Indonesia. Based on the value of R<sup>2</sup> ,, this research model is able to explain 55.1% variation in customer satisfaction, 44.9% is influenced by variables not examined in this study.*

**Keywords:** *dimensions of service quality, price, promotion, customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN..	16
A. Telaah Pustaka .....	16

B. Perumusan Model Penelitian.....	26
<b>BAB III. METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....</b>	<b>36</b>
A. Metode Penelitian.....	36
1. Jenis Penelitian.....	36
2. Lokasi Penelitian .....	36
3. Waktu Penelitian .....	36
4. Populasi dan Sampel .....	36
a) Populasi .....	36
b) Sampel .....	37
5. Sumber Data.....	37
6. Teknik Pengumpulan Data.....	38
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	39
B. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Instrumen.....	41
a) Uji Validitas.....	41
b) Uji Reliabilitas.....	42
2. Analisis Deskriptif.....	43
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
a) Uji T.....	45
b) Uji F.....	47
c) Koefisien Determinasi (R Squared).....	48
4. Uji Asumsi Klasik .....	48
a) Uji Normalitas .....	48
b) Uji Heteroskedastisitas .....	49

c) Uji Multikolinearitas.....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

### Tabel:

1. Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	40
2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	54
3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur .....	55
4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenjang pendidikan terakhir ...	56
5. Deskripsi Variabel Dimensi Kualitas layanan.....	57
6. Deskripsi Variabel Harga .....	58
7. Deskripsi Variabel Promosi.....	60
8. Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan.....	61
9. Hasil Uji Validitas Maing-masing Variabel .....	62
10. Hasil Uji Reliabilitas.....	63
11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	65
12. Hasil Uji t.....	67
13. Hasil Uji F.....	69
14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	74
15. Hasil Uji Normalitas .....	75
16. Hasil Uji Multikolinieritas .....	76
17. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Top E-Commerce</i> berdasarkan <i>Playstore</i> .....	3
Gambar 1.2 Rating penilaian aplikasi <i>mobile shopping</i> di <i>Google Play</i> .....	4
Gambar 1.3 Top Aplikasi <i>E-Commerce</i> di Indonesia dan Asia Tenggara.....	5
Gambar 1.4 Ulasan pengguna aplikasi <i>Shopee</i> di <i>Google Play</i> .....	6
Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 2.1 Uji Heteroskedastisitas .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran:

Kuesioner Penelitian .....	92
Tabulasi Jawaban Responden .....	98
Hasil Output Uji Validitas.....	137
Hasil Output Uji Reliabilitas .....	144
Hasil Output Uji Asumsi Klasik Regresi Linier Berganda .....	152
Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda.....	161
Riwayat hidup penulis.....	163