

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI LAZADA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Penyusunan Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

PUSPITA TRISNAWATI

B 100180443

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca dan mencermati Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAZADA

Yang ditulis dan disusun oleh:

PUSPITA TRISNAWATI

B100180443

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 7 Februari 2022

Dosen Pembimbing

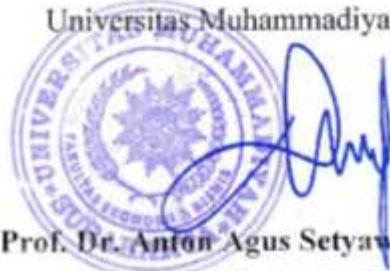


Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

NIDN. 0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAZADA**

Oleh :

PUSPITA TRISNAWATI

B100180443

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji

Pada tanggal 7 Februari 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Pengaji

1. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.

2. Sidiq Permono N, S.E., MM

3. Lukman Hakim,S.E., M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.

NIDN : 0616087401



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Puspita Trisnawati**
NIM : **B300180443**
Jurusan : **Manajemen**
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lazada**

menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri dan publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi. Seluruh sumber yang menjadi pendukung dalam karya saya ini telah dicantumkan sumbernya pada daftar pustaka. Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 7 Februari 2022

Penulis,



Puspita Trisnawati

MOTTO

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.” (Q.S. Ar-Ra’d: 11)

“Setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Setiap masalah pasti ada solusi. Hargai semua proses meskipun terkadang tidak sesuai dengan apa yang kita bayangkan sebelumnya, tetap semangat untuk mencapai target yang kita impikan”. (Penulis)

PERSEMPAHAN

Dengan mengucap syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya hingga terselesaikan skripsi ini, karya tulis ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segalanya yang tak pernah ternilai harganya.
2. Kedua orang tuaku Bapak Sutrisno dan Ibu Wiji Nurwati tercinta yang telah memberikan kasih sayang , memberikan nasihat dan masukan serta mendoakan yang terbaik untukku.
3. Kakakku Putra Andri Wibowo dan Wahyu Istiqomah yang telah memberikan semangat dan selalu memberiku dukungan serta doa.
4. Adikku Bara Razka Wibowo yang telah memberikan semangat serta doa.
5. Sahabat-sahabatku yang selalu mendukungku. Semoga hubungan silaturahmi ini selalu terjaga hingga waktu yang tidak ditentukan.
6. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Price, Product Quality and Service Quality toward Customer Satisfaction. The method used in this study was quantitative method and assessment of the results of this study based on the answers on questionnaires which was given to respondents using Likert Scale. Populations in this research were UMS students from the Faculty of Economics Bussines and the total samples in this research were 100 respondents. The analytical methods used in this study are descriptive analysis, instrument test (Validity and Normality), Classic Assumption Test (Normality, Heteroscedasticity, Multicollinearity and Autocorrelation), Multiple Linear Regression Analysis, T Test, F Test and Determinant R² coefficient.

From the result of t test (partially), it had been obtained the result that variable of Price (X1) and Product Quality (X2) had influence and significant toward Customer Satisfaction of Lazada Online store. While the variable of Service Quality (X3) had no effect and not significant toward Customer Satisfaction of Lazada Online store. From the f test (simultaneously), obtained the result that the three variables had an effect and significant toward the Customer Satisfaction of Lazada online store.

Keywords: Price, Product Quality and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan penilaian dari hasil penelitian ini berdasarkan jawaban pada kuesioner yang diberikan kepada responden menggunakan Skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa UMS Fakultas Ekonomi Bisnis dan sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif, Uji Instrument (Validitas dan Normalitas), Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Heteroskedastisitas, Multikolonieritas dan Autokorelasi), analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F dan Koefesien Determinan R^2 .

Dari hasil uji t (secara parsial), telah diperoleh hasil bahwa variable Harga (X1) dan Kualitas Produk (X2) mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan toko Online Lazada. Sedangkan variable Kualitas Pelayanan (X3) tidak *mempunyai* pengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan toko Online Lazada. Dari uji f (secara simultan), diperoleh hasil bahwa ketiga variable berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan toko Online Lazada.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik. Penulis menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lazada”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian dari syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini, namun berkat bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratas, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, kekuatan, kemudahan, kesabaran dan nikmat-Nya yang tak pernah henti senantiasa dilimpahkan kepada hambaNya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M. Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Prof. Anton Agus Setyawan, S.E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Ihwan Susila, S.E, M.Si., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Zulfa Irawati, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan serta nasihat.

7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat selama kuliah.
8. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan pelajaran serta pengalaman baru. Saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 7 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Penelitian	18
D. Manfaat Penelitian	18
E. Kegunaan Penelitian.....	19
F. Sistematika Penulisan Skripsi	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Telaah Pustaka	22
1. Kepuasan Pelanggan.....	22
2. Harga	28
3. Kualitas Produk	35
4. Kualitas Pelayanan	42
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Hipotesis.....	45
D. Kerangka Berpikir.....	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Pendekatan Penelitian	48
B. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
C. Waktu Dan Tempat Penelitian	51
D. Desain Penelitian.....	51
E. Metode Pengumpulan Data.....	55
F. Jenis Data	56
G. Populasi dan Sampel	57
H. Metode Analisis Data.....	59
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Hasil Penyebaran Kuisioner.....	66
B. Profil Responden.....	66
C. Analisis Deskriptif	70
D. Uji Instrumen	71
E. Uji Asumsi Klasik	73
F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
G. Rancangan Pengujian Hipotesis.....	79
H. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	86
C. Penutup.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rank Situs Jual Beli <i>Online</i>	6
Tabel 1. 2 Beberapa Kasus yang Pernah Terjadi Di Lazada.....	8
Tabel 1. 3 Hasil Penelitian Pendahuluan Terkait Penurunan Jumlah Pengunjung Lazada Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta	12
Tabel 1. 4 Penelitian Pendahuluan Terkait Dengan Faktor-Faktor Yang Diduga Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Lazada.....	13
Tabel 2. 1 Tabel Dimensi Harga	32
Tabel 2. 2 Tabel Dimensi Kualitas Produk	41
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	55
Tabel 4. 1 Data hasil penyebaran kuesioner.....	66
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4. 4 Usia	68
Tabel 4. 5 Pekerjaan	68
Tabel 4. 6 Semester	69
Tabel 4. 7 Pernah Berbelanja	69
Tabel 4. 8 Volume Transaksi	70
Tabel 4. 9 Descriptive Statistics.....	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>t</i> (Parsial)	79
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>f</i> (Simultan).....	81
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefesien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Internet Tahun 1998 - 2017	2
Gambar 1. 2 Survey Pengguna Internet dengan Produk Pencarian pada Pasar E Commerce	4
Gambar 1. 3 <i>E-Commerce</i> Di Indonesia Yang Paling Familiar 2017.....	5
Gambar 1. 4 Data statistik Lazada.co.id Sumber : alexa.com, 2021.....	5
Gambar 1. 5 Contoh Pengalaman Berbelanja di Lazada Sumber: Sarana Keluhan dan Q&A pada aplikasi Lazada.....	8
Gambar 1. 6 Review Lazada. co.id	10
Gambar 1. 7 traffic sources	11
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	47
Gambar 3. 1 Sejarah Perjalanan Lazada	49
Gambar 3. 2 Logo Lazada.....	51
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	74
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner.....	91
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	95
Lampiran 3. Hasil Olah Data Dengan SPSS	98