

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT
BELI DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA SHOPEE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiesia)**



OLEH :

PRASETIYO HARTANTO

NPM : 18.1.02.11436

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT
BELI DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA SHOPEE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiesia)**



OLEH :

PRASETIYO HARTANTO

NPM : 18.1.02.11436

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT
BELI DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA SHOPEE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiesia)**

**Skripsi diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



Oleh :

PRASETIYO HARTANTO

NPM : 18.1.02.11436

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT
BELI DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA SHOPEE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiesia)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

PRASETIYO HARTANTO

NPM: 18.1.02.11436

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 15 Februari 2022**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.,

**Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.,
2. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing



Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Prasetiyo Hartanto**

N.P.M. : **18.1.02.11436**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA SHOPEE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiesia)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 februari 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 15 Februari 2022
Yang membuat pernyataan,



Prasetiyo Hartanto

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Prasetiyo Hartanto
NPM : 18.1.02.11436
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 12 Oktober 1999
Agama : Katolik
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Jl. Erlangga 3 no 1
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Kristiana Tatik Raguwati
Alamat Rumah : Jl. Erlangga 3 no 1
Pekerjaan/Jabatan : WIRAUSAHA

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Katolik Untung Suropati Sidoarjo tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Katolik Untung Suropati Sidoarjo 2014
3. Tamat SMA di SMA Katolik Untung Suropati Sidoarjo 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Prasetiyo Hartanto

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA SHOPEE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dengan demikian perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
4. Ibu Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan banyak arahan selama tujuh semester.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf yang telah memberikan banyak ilmu dan bekal selama kegiatan perkuliahan.

6. Kedua orang tua, kakak dan keluarga besar saya yang telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril atau materil.
7. Teman seperjuangan dalam penulisan skripsi ini Achmad Idrus, Alfin Falahi, Alifia Rosi, Dycthia Bernada, dan Adelia Fameida yang senantiasa mendukung, membantu, dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman pendamping Ester Rezi yang selalu membantu dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
9. Kakak tingkat saya Leni, Dimas, dan Rani yang senantiasa membantu dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman SM-2 angkatan 2018 yang senantiasa telah mendukung dalam berbagai hal dari awal masuk perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Seluruh keluarga besar STIESIA BADMINTON CLUB yang selalu bersama dan mendukung dalam menjalani segala kegiatan perkuliahan maupun organisasi selama tujuh semester.
12. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu perstu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik konstruktif dari pembaca untuk pengembangan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini mampu memberikan ilmu dan manfaat yang lebih bagi pembaca.

Sidoarjo, Februari 2022

Prasetiyo Hartanto



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Masalah.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Ruang lingkup Penelitian.....	13
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	14
2.1 Tinjauan Teoritis.....	14
2.1.1 Kualitas Layanan	14
2.1.2 Harga.....	16
2.1.3 Minat Beli	21
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Rerangka Pemikiran.....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli	37
2.4.4 Pengaruh Harga terhadap Minat Beli.....	38
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli.....	39
2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	40
2.4.7 Pengaruh Harga terhadap Minat Beli dimediasi Kepuasan Pelanggan	41

METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Jenis penelitian dan gambaran populasi.....	42
3.1.1 Jenis Penelitian	42
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	42
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Jenis Data	44
3.3.2 Sumber Data	44
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	46
3.4.1 Variabel Penelitian.....	46
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	46
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.5.1 Uji Instrumen	51
3.5.2 Uji Statistik Deskriptif	52
3.5.3 Analisis Jalur.....	52
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	55
3.5.6 Pengujian Pengaruh Langsung.....	56
3.5.7 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	57
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
1. Sejarah Shopee.....	58
2. Struktur Organisasi Shopee	60
4.1.2 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	60
1. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	61
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	61
3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Keseringan Transaksi	62
4.1.3 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	63
1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Layanan	63
2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga	66
3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	68
4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Minat Beli.....	71
4.1.4 Uji Instrumen	73
1. Uji Validitas	73
2. Uji Reliabilitas	75
4.1.5 Uji <i>Goodness of fit</i>	75
1. Uji F.....	75
2. Uji Koefisien Determinasi Berganda	76

4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	77
1. Uji Normalitas.....	77
2. Uji Multikolinieritas.....	80
3. Uji Heteroskedstas	81
4.1.7 Analisis Jalur	82
4.1.8 Pengujian Hipotesis	84
1. Pengujian Pengaruh Langsung.....	84
2. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	86
4.1.8 Pengujian Hipotesis	84
4.1.9 Pembahasan	88
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli	90
4. Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli	91
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat beli	92
6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	93
7. Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	94
BAB 5 : PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Keterbatasan.....	96
5.3 Saran	97
JADWAL PENELITIAN.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Badan Usaha Layanan Pesan Antar Manan di Indoensia.....	6
2. Mapping Hasil Penelitian Terdahulu	30
3. Skala Instrumen.....	45
4. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	61
5. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	61
6. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Keseringan dalam Transaksi.....	62
7. Rumus Interval Kelas	63
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Layanan	65
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga	66
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan kepuasan pelanggan	68
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Minat Beli	71
12. Hasil Uji Validitas.....	73
13. Hasil Uji Realiabilitas	75
14. Hasil Uji F Model 1 dan Model 2	76
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
16. Hasil Uji Normalitas Model 1	77
17. Hasil Uji Normalitas Model 2	78
18. Hasil Uji Multikolineritas Model 1	80
19. Hasil Uji Multikolineritas Model 2	80
20. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung	85
21. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	87

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Hal
1. Pengguna Internet Indonesia Januari 2021	1
2. <i>Top Brand E-commerce</i> di Indonesia 2020.....	4
3. Pertimbangan Konsumen Menentukan <i>e-commerce</i>	7
4. Pengunjung Bulanan <i>e-commerce</i> (Kuartal IV 2020).....	9
5. Rerangka Pemikir	35
6. Diagram Jalur.....	53
7. Struktur Shopee.....	60
8. Uji Normalitas Model 1	79
9. Uji Normalitas Model 2	79
10. Uji Heteroskedastisitas Model 1.....	81
11. Uji Heteroskedastisitas Model 2.....	82
12. Diagram Analisis Jalur.....	82
13. Pengaruh Tidak Langsung Model 1	87
14. Pengaruh Tidak Langsung Model 2	87



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

Hal

1. Kuisisioner	100
2. Tabulasi Hasil Data Kuisisioner	105
3. Tabulasi Karakteristik Data.....	107
4. Tabulasi Frekuensi Data.....	108
5. Uji Validitas dan Uji Realiabilitas	120
6. Uji <i>Goodness of fit</i>	126
7. Uji Normalitas.....	127
8. Uji Multikolinieritas.....	129
9. Uji Heteroskedastisitas.....	130
10. Jalur Path.....	131
11. Pengujian Hipotesis	132



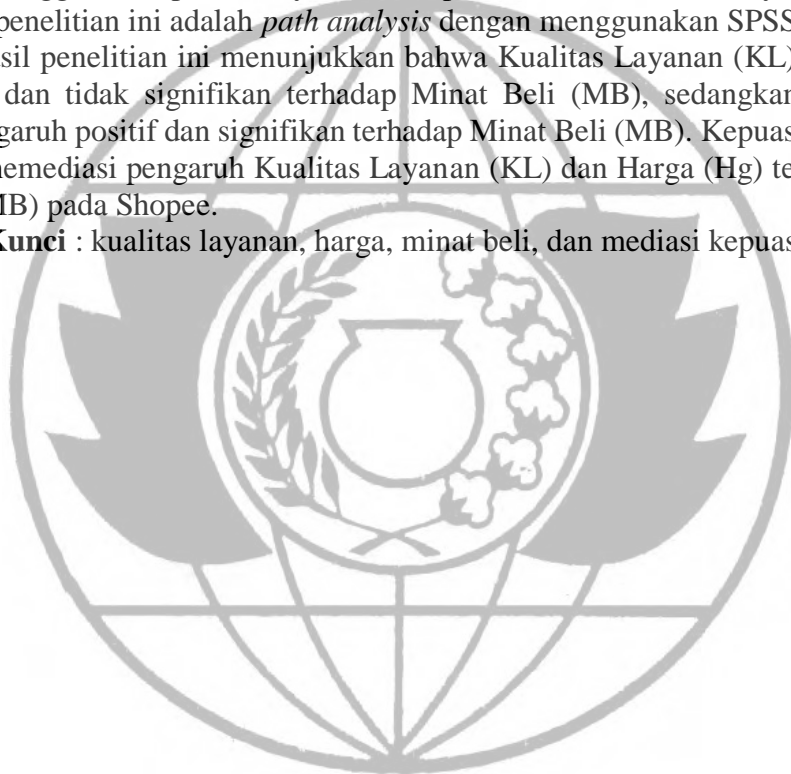
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membahas pengaruh kualitas layanan, dan harga terhadap minat beli dimediasi kepuasan pelanggan pada Shopee. Minat beli merupakan suatu keinginan untuk membeli suatu produk atau jasa sesuai dengan pemenuhan kebutuhan dari konsumen tersebut.

Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, teknik pengambilan anggota sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria tertentu yang telah ditentukan. Pengumpulan data ini menggunakan kuisisioner dengan anggota sampel sebanyak 100 responden. Teknik Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* dengan menggunakan SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (KL) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Minat Beli (MB), sedangkan Harga (Hg) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli (MB). Kepuasan Pelanggan (KP) memediasi pengaruh Kualitas Layanan (KL) dan Harga (Hg) terhadap Minat Beli (MB) pada Shopee.

Kata Kunci : kualitas layanan, harga, minat beli, dan mediasi kepuasan pelanggan



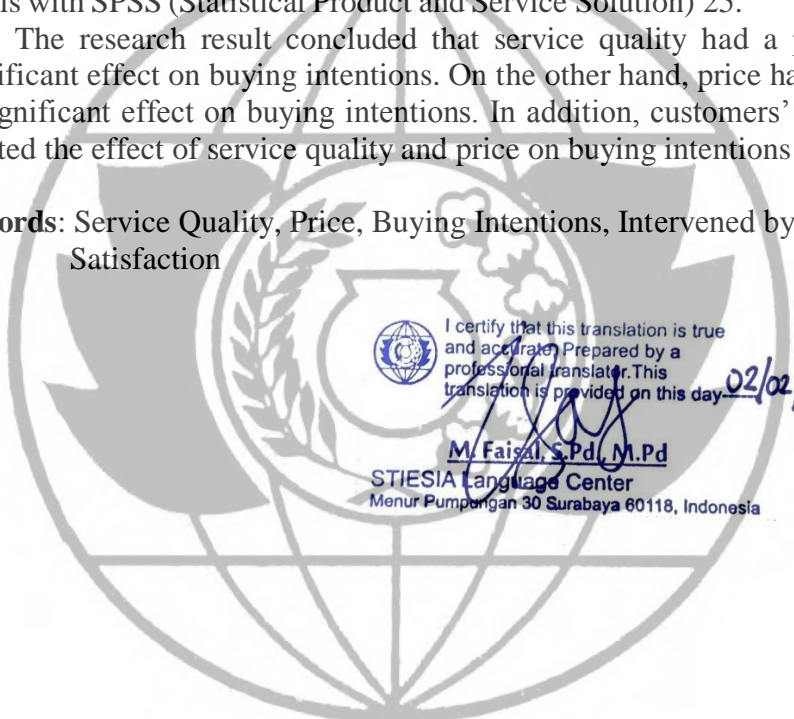
ABSTRACT

This research aimed to examine and discuss the effect of service quality and price on buying intentions which was intervened by customers' satisfaction of Shopee. The buying intention is an intention of buying some products or services in order to fulfill the consumers' needs.

The research was quantitative. Moreover, the data were primary. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on criteria given. Additionally, the instrument in data collection technique used questionnaires which were distributed to 100 consumers as its respondents. In addition, the data analysis technique used path analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 25.

The research result concluded that service quality had a positive but insignificant effect on buying intentions. On the other hand, price had a positive and significant effect on buying intentions. In addition, customers' satisfaction mediated the effect of service quality and price on buying intentions of Shopee.

Keywords: Service Quality, Price, Buying Intentions, Intervened by Customers' Satisfaction



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 02/02/2022
M. Faisal, S.Pd, M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia