

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE*
LAZADA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)**



MUHAMMAD NAWAWI

161510171

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu

pada

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS BINA DARMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE*
LAZADA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**MUHAMMAD NAWAWI
161510171**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi

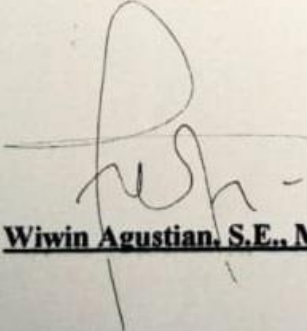
Pada Program Studi Manajemen

Menyetujui

**Palembang, 20 Oktober 2020
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma**

Pembimbing

Dekan


Wiwin Agustian, S.E., M.Si.


Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE*
LAZADA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**MUHAMMAD NAWAWI
161510171**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi

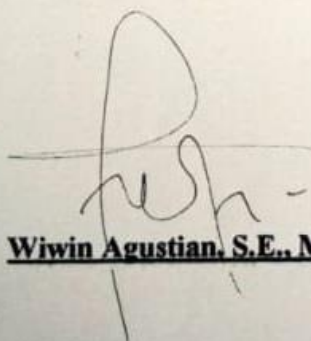
Pada Program Studi Manajemen

Menyetujui

**Palembang, 20 Oktober 2020
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma**

Pembimbing

Dekan


Wiwin Agustian, S.E., M.Si.


Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Nawawi

Nim : 161510171

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang atau di perguruan lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di kutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memaskukan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah keinternet, sehingga dapat di akses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini di tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Oktober 2020

Yang membuat menyatakan,


Muhammad Nawawi
(161510171)

ABSTRAK

Sejalan dengan luasnya perkembangan sekarang, masyarakat memiliki gaya hidup yang banyak menggunakan aplikasi serba canggih dikarenakan masyarakat mempunyai tingkatan mobilitas yang tinggi dalam kegiatan sehari-harinya. Sehingga masyarakat seringkali mencari sesuatu yang serba cepat dan praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, sistem penjualan suatu barang merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena sistem penjualan barang tidak terlepas dari apa adanya transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet (teknologi berbasis jaringan digital) Lazada sendiri merupakan situs belanja daring yang menawarkan berbagai macam jenis produk, mulai dari elektronik, buku, mainan anak dan perlengkapan bayi, alat kesehatan, traveling dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh harga dan Kualitas Pelayanan e-commerce Terhadap Kepuasan Konsumen toko online lazada dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang. Jumlah sampel sebanyak 97 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat di lihat dari uji F yaitu $F_{hitung} 77,417$ dan $F_{tabel} 3,09$ ($77,417 > 3,09$) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan masing-masing variable dengan uji t yaitu X1 (harga) $t_{hitung} 3,170$ dan $t_{tabel} 1,661$ ($3,170 > 1,661$) dengan tingkat signifikan sebesar 0,002 kemudian X2 (Kualitas Pelayanan) $t_{hitung} 7,804$ dan $t_{tabel} 1,661$ ($7,804 > 1,661$) dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa harga kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang sangat penting dalam hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen oleh konsumen untuk berbelanja online di lazada.

Kata kunci : *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen*

ABSTRACT

In line with the extent of current developments, people have a lifestyle that uses a lot of sophisticated applications because people have a high level of mobility in their daily activities. So that people are often looking for something fast and practical to meet their daily needs. Therefore, the system for selling an item is an important thing to pay attention to because the system for selling goods is inseparable from the existence of individual-based business transactions using the internet (digital network-based technology) Lazada itself is a ring shopping site that offers various types of products, starting from electronics, books, children's toys and baby equipment, medical devices, traveling and others. This research aims to determine the effect of price and service quality of e-commerce on consumer satisfaction of online stores Lazada by using multiple linear regression analysis techniques. The population of this research is the students of Bina Darma University Palembang. The number of samples was 97 respondents. The results of this study indicate that service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction, this can be seen from the F test, namely Fcount 77.417 and Ftable 3.09 ($77.417 > 3.09$) with a significant level of 0.000. With each variable with the t test, namely X1 (price) tcount 3,170 and ttable 1,661 ($3,170 > 1,661$) with a significant level of 0.002 then X2 (Service Quality) tcount 7,804 and ttable 1,661 ($7,804 > 1,661$) with a significant level of 0,000. This shows that the price of service quality has a very important contribution in terms of influencing consumer satisfaction by consumers to shop online at Lazada.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Selama masih ada keyakinan, semua akan jadi mungkin, Carilah ilmu untuk bekal hidup, karena ilmu dapat membuahkan harta, sedangkan harta membukakan kesempatan melakukan amal dan karya.” (Muhammad Nawawi)

Ku persembahkan kepada :

- 1. Kedua orang tuaku
yang sangat saya
sayangi**
- 2. Saudaraku**
- 3. Sahabat dan teman-
temanku**
- 4. Almamaterku**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Nawawi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/tanggal lahir: Muba, 02 Juni 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nim : 161510171
Alamat Rumah : Desa Margo Mulyo , Kec Tungkal Jaya, RT.01 RW.01, Kab. Musi bayuasin
Alamat E-mail : Nawawiawi97@gmail.com



Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : (2005-2010) SD N1 Margo Mulyo
MTS : (2010-2013) MTS Miftahul Huda Margo Mulyo
SMK : (2013-2016) SMK N1 Tungkal Jaya
Perguruan Tinggi : (2016-2020) S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang

Pendidikan Non Formal

- Peserta kuliah umum pembangunan kependudukan desa dan KB bersama dr.H Surya Chandra Surapati, MPH., PhD
- Peserta sosialisasi dan program JKN- KIS, Tata cara pola hidup sehat bersama Ade Rai
- Peserta *Creative Enterepreneur Fair* 2018
- Peserta *has finished table manner* training in hotel santika radial palembang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan HidayahNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan konsumen konsumen pada mahasiswa Universitas Bina Darma" dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program Sarjana Strata 1 (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dari penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Muji Gunarto S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
3. Dr. Dina Mellita S.E.,M.Ec, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
4. Wiwin Agustian, S.E.,M.S.i selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan dan masukan demi kemajuan skripsi ini.

5. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan kepada Penulis.
6. Ayah, Ibu, Kakak, Nenek dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materil serta do'a yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini
7. Teman-teman Manajemen 8E dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini dan semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Palembang, 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sitematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1 Definisi kualitas pelayanan	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik	10
2.1.3 Ciri-ciri pelayanan.....	11
2.1.4 Karakteristik Kualitas pelayanan	11
2.1.5 Indikator Kualitas pelayanan.....	14
2.1.6 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	17
2.2 Harga	17
2.2.1 Pengertian Harga	17
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	19
2.2.3 Strategi Penentuan Harga	20
2.2.4 Kebijakan Penetapan Harga	22
2.2.5 Indikator Harga.....	22
2.2.6 Dimensi Harga.....	23
2.3 E-Commerce	23
2.3.1 Pengertian E-Commerce	23
2.3.2 Jenis E-Commerce	24
2.4 Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.4.2 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan.....	27
2.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	27
2.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.4.5 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	29
2.4.6 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	

Konsumen	31
2.5 Penelitian Terdahulu	32
2.6 Kerangka Pemikiran.....	35
2.7 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	36
3.2 Variabel Penelitian.....	36
3.3 Operasional Variabel.....	36
3.3.1 Oprasional Variabel.....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.4.1 Jenis Data	40
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Populasi dan Sampel.....	43
3.6.1 Populasi.....	43
3.6.2 Sampel	43
3.7 Uji Instrumen.....	43
3.7.1 Uji Validitas	43
3.7.2 Uji Reabilitas.....	43
3.8 Metode Analisis Data	44
3.9 Teknik Analisis Data.....	44
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.10 Analisis Koefisien Data Determinasi R^2	45
3.11 Uji Hipotesis	47
3.11.1 Uji t.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1 Sejarah Pendek Lazada.....	49
4.1.2 Metode Bisnis Toko Online Lazada	51
4.1.3 Tujuan Toko Online Lazada.....	52
4.1.4 Kualitas Pelayanan.....	52
4.1.5 Pelayanan Lazada	54
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.	54
4.3 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	55
4.3.1 Hasil Tabulasi Harga (X1)	55
4.3.2 Hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan (X2)	58
4.3.3 Hasil Tabulasi Kepuasan Konsumen (Y).....	62
4.4 Uji Instrumen.....	65
4.4.1 Uji Validitas	65
4.4.2 Uji Reabilitas.....	67
4.5 Uji Statistik.....	68
4.5.1 Uji Regresi Linear Berganda	68
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	70
4.5.3 Koefisien Determinasi R^2	71
4.6 Pengujian Hipotesis.....	72

4.6.1 Uji f	72
4.6.2 Uji t (Hipotesis Secara Parsial).....	73
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.7.1 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan E-Commerce Lazada Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Oprasional Variabel	37
Tabel 3.2 Skala Likert.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.	55
Tabel 4.2 Tabulasi Jawaban Kuesioner Harag(X1).	55
Tabel 4.3 Tabulasi Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan(X2).	58
Tabel 4.4 Tabulasi Jawaban Kuesioner Kepuasan Konsumen(Y).....	62
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel X1 (Harga).....	65
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).	66
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	67
Tabel 4.8 Uji Reabilitas.....	68
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Berganda.	69
Tabel 4.10 Koefisien korelasi.	70
Tabel 4.11 Pedoman Koefisien Korelasi.	71
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.13 Uji f	72
Tabel 4.14 Uji t.	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Contoh pengalaman berbelanja di Lazada.....	3
Gambar 1.2 Pengunjung terbesar kuartal III tahun 2019.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat balasan dari perusahaan
- Lampiran 2 : Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 3 : Lembar Acc Perbaikan Komprehensif
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Lulus Ujian
- Lampiran 5 : Formulir pengajuan judul penelitian
- Lampiran 6 : Formulir permohonan pergantian judul
- Lampiran 7 : Formulir Kelayakan Penjilidan
- Lampiran 8 : Kuesioner
- Lampiran 9 : Lembar hasil seluruh output penelitian (hasil spss)
- Lampiran 10 : Turnitin Skripsi