

PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*, KEPERCAYAAN, PROMOSI, DAN

HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE

(Studi pada Masyarakat di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

M. BANYU KENCONO

1702010169

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2021

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*, KEPERCAYAAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE
(Studi Pada Masyarakat Kota Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**M. BANYU KENCONO
1702010169**

Diperiksa dan disetujui oleh :
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Arini Hidayah".

Arini Hidayah, S.E., M.Si.
NIK. 2160341

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : M. Banyu Kencono
NIM : 1702010169
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Laporan : **Pengaruh Kualitas *Website*, Kepercayaan, Promosi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee (Studi Pada Masyarakat Kota Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si.

(Arini Hidayah)

Anggota 1 : Wida Purwidianti, S.E., M.Sc

(Wida Purwidianti)

Anggota 2 : Totok Haryanto, S.E., MM

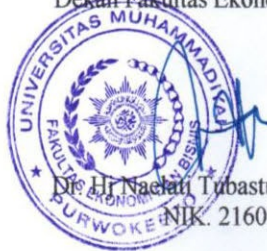
(Totok Haryanto)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal :

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Naclan Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Banyu Kencono
NIM : 1702010169
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto,

11 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

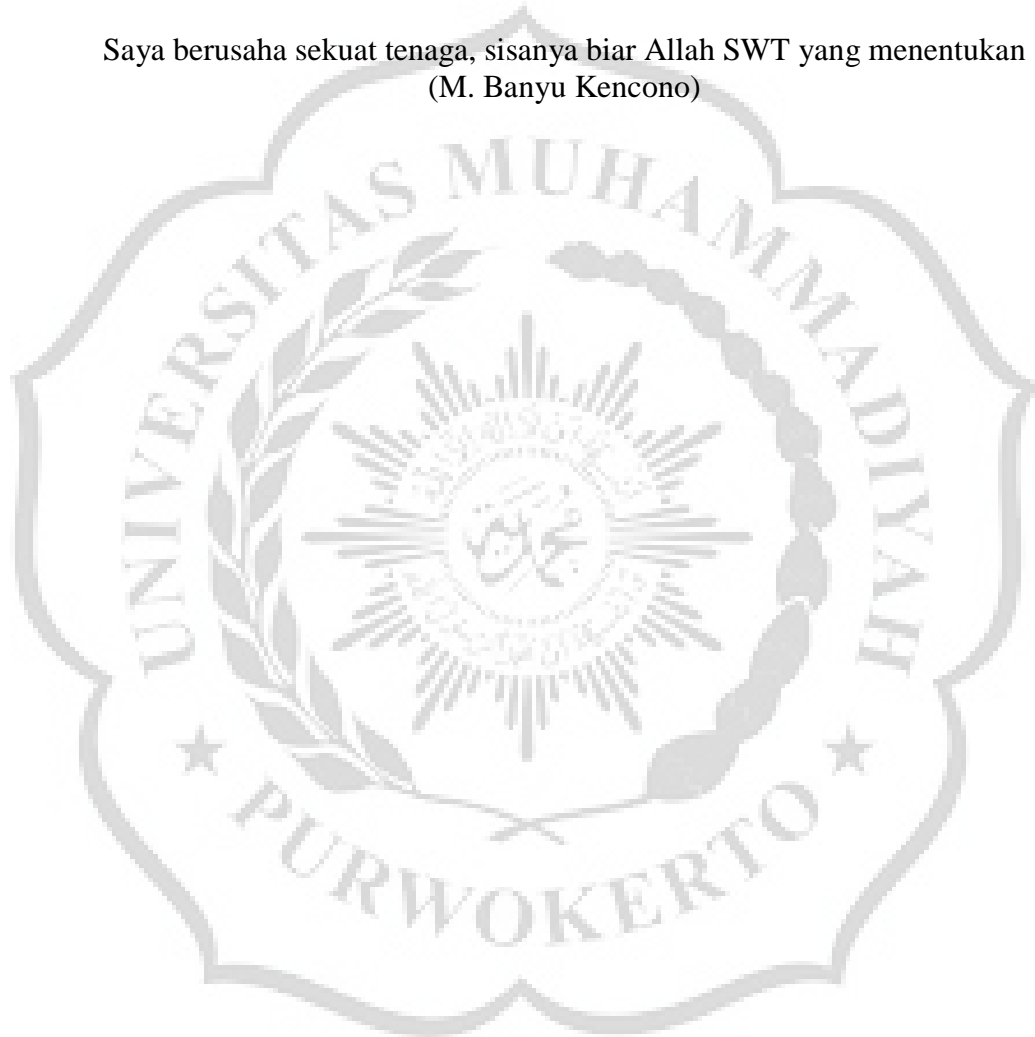


M. Banyu Kencono

MOTTO

“Sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan. Apabila engkau telah selesai mengerjakan suatu pekerjaan, maka bersusah payahlah mengerjakan yang lain dan kepada Tuhanmu berharaplah”
(Q.S Al-Insyiroh: 6-8)

Saya berusaha sekuat tenaga, sisanya biar Allah SWT yang menentukan
(M. Banyu Kencono)



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

❖ Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Diryanto dan Ibu Munfaridatul) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.

❖ Kakak saya tersayang (Mega Juwita) sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini

KATA PENGANTAR

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

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc, dan Totok Haryanto, S.E., MM, selaku Dosen Penguji saya yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Totok Haryanto, S.E., MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

8. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan dukungan material, nonmaterial dan motivasi, sehingga dapat menyelesaikan studi sesuai dengan target dan rencana.
9. Masyarakat Kota Purwokerto pengguna *marketplace* Shopee, terimakasih telah meluangkan waktu untuk membantu penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Manajemen D 2017 dengan segala cerita dan yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan yang akan menjadi cerita di masa depan.
11. Teman-teman yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 11 Agustus 2021

Penulis

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*, KEPERCAYAAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE**

(Studi Pada Masyarakat kota Purwokerto)

M. Banyu Kencono¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail : banyu890@gmail.com

Arini Hidayah, S.E., M.Si²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail : hidayaharini99@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas *website*, kepercayaan, promosi, harga dan kepuasan pelanggan. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 110 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas *website* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta harga berpengaruh negative tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas *website*, kepercayaan, promosi, harga, kepuasan pelanggan

THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY, TRUST, PROMOTION AND PRICES ON SHOPEE CUSTOMER SATISFACTION

(Study On Community Purwokerto)

M. Banyu Kencono¹

The Faculty of Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : banyu890@gmail.com

Arini Hidayah, S.E., M.Si²

The Faculty of Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : hidayaharini99@yahoo.com.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of website quality, trust, promotion, price and customer satisfaction. The sample selection in this study was done by purposive sampling. Based on the criteria, there were 110 respondents who became the sample. The data analysis techniques used in this research are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results of the analysis show that website quality has a significant positive effect on customer satisfaction, trust has a significant positive effect on customer satisfaction, then promotion has no significant effect on customer satisfaction, and price has an insignificant negative effect on customer satisfaction.

Keyword : website quality, trust, promotion, prices and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN Judul	ii
HALAMAN Persetujuan	iii
HALAMAN Pengesahan	
HALAMAN Pernyataan Orisinalitas	iii
HALAMAN Persetujuan Publikasi	iv
Motto	
Persembahan	
Kata Pengantar	v
Abstrak	viii
Abstrack	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	

A. Landasan Teori	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Kualitas <i>Website</i>	13
3. Kepercayaan.....	14
4. Promosi	15
5. Harga.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	25
1. Pengaruh kualitas <i>website</i> , kepercayaan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan	25
2. Pengaruh kualitas <i>website</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	27
3. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan	27
4. Pengaruh kualitas promosi terhadap kepuasan pelanggan.....	27
5. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	28
D. Hipotesis	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	31
C. Metode Pengumpulan Data.....	35
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional.....	37
F. Metode Analisis Data	39

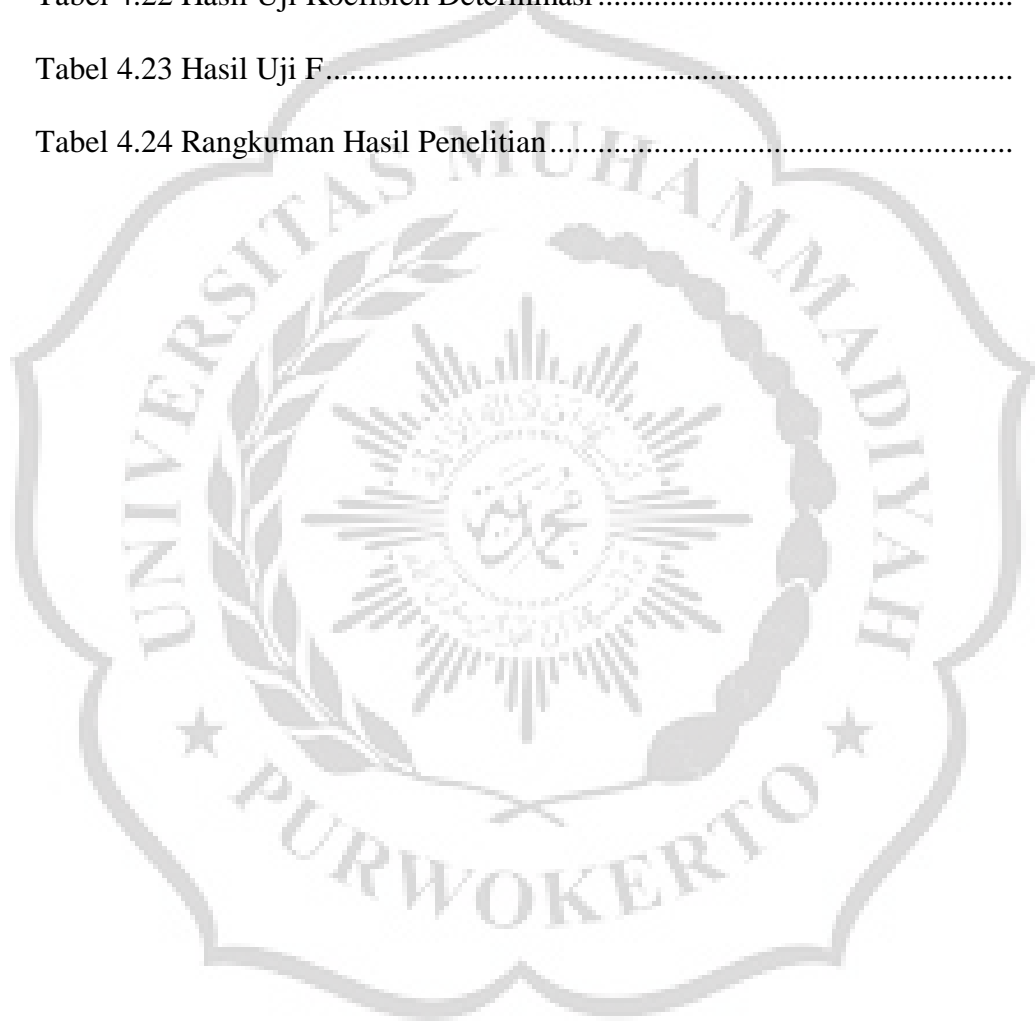
1. Uji Instrumen	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Multikolinearitas	41
c. Uji Heteroskedastisitas	42
3. Uji Regresi Linear Berganda	43
4. Uji Kecocokan Model.....	45
a. Uji Koefisien Determinasi.....	45
b. Uji F	46
c. Uji t.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	54
1. Gambaran umum perusahaan.....	54
2. Nilai-nilai yang diterapkan perusahaan	54
B. Deskripsi Responden	55
1. <i>Response Rate</i>	55
2. Karakteristik Responden.....	56
a. Jenis Kelamin	56
b. Umur Responden.....	57
c. Domisili Responden	57
d. Biaya hidup per bulan	58

e. Frekuensi Pembelian dalam satu tahun terakhir.....	58
C. Analisis Data.....	59
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	59
2. Uji Instrumen.....	66
a. Uji Validitas.....	66
b. Uji Reliabilitas.....	68
3. Uji Asumsi Klasik.....	69
a. Uji Normalitas.....	69
b. Uji Multikolinearitas.....	70
c. Uji Heteroskedastisitas.....	72
4. Analisis Regresi Berganda.....	73
5. Uji Kecocokan Model.....	74
a. Uji Koefisien Determinasi.....	74
b. Uji F.....	75
c. Uji t.....	77
6. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	80
D. PEMBAHASAN.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A.KESIMPULAN.....	92
B.KETERBATASAN.....	92
C.SARAN.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Jumlah Masyarakat	33
Tabel 3.2 Skala Instrumen.....	35
Tabel 3.3 Definisi Operasional	37
Tabel 4.1 Response Rate.....	56
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.3 Umur Responden.....	57
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	57
Tabel 4.5 Biaya Hidup per bulan	58
Tabel 4.6 Frekuensi Pembelian.....	59
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas <i>Website</i>	60
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Promosi.....	63
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	64
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan pelanggan.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Website	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Promosi	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Harga	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Realibilitas.....	69

Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.21 Hasil Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.23 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.24 Rangkuman Hasil Penelitian.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	47
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	50
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	51
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	52
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Kelima.....	53
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	77
Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	78
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	78
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	79
Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Kelima.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	100
Lampiran 2 Data Deskripsi Responden.....	107
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif Analisis Responden.....	114
Lampiran 4 Data Mentah	116
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Statistik.....	128
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	130
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	137
Lampiran 9 R Tabel	138
Lampiran 10 F Tabel.....	141
Lampiran 11 t Tabel.....	143