

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE*
SHOPEE
(Studi Pada Generasi Z di Purwokerto)**



SKRIPSI

Disusun oleh:

AFGA ADITYA MARSAL

1902010308

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2024

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi Pada Generasi Z di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

AFGA ADITYA MARSAL

1902010308

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi Pada Generasi Z di Purwokerto)**



SKRIPSI

AFGA ADITYA MARSAL

1902010308

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arini Hidayah'.

Arini Hidayah S.E., M.Si

NIP.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Afga Aditya Marsal
NIM : 1902010308
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Promosi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan *Marketplace Shopee* (Studi pada Generasi Z di 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

1. Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si
2. Anggota I : Hengky Widhiandono, S.E., M.Si., Ph.D
3. Anggota II : Restu Frida Utami, S.E., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 16 Agustus 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si

NIP: 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afga Aditya Marsal
NIM : 1902010308
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah 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 mempertanggungjawabkan sesuai denganketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 16 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Afga Aditya Marsal

MOTO

“Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan, dan untuk memulai yang baru serta mencoba sesuatu yang lain terkadang kita harus berani mempertaruhkan sesuatu.” (Sutan Sjahrir)



PERSEMBAHAN

Q.S Al Baqarah: 286 "Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya"

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT dan sebagai ucapan terimakasih skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan doa selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada Bbu dan Ayah yang selalu memberikan Doa semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang Sarjana
2. Terima kasih kepada dosen pembimbing saya, Ibu Arini Hidayah, S.E., M.Si yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
3. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberkati dan membalas segala bantuan dan doa yang telah diberikan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen 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 terima kasih kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Dr. Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan informasi terkait perkuliahan.
5. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan

waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan.

6. Hengky Widhiandono, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen Penguji I yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen
7. Dr. Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Untuk orang tua saya dan teman-teman serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanan baik dari segi moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Akhir kata penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca skripsi ini. Dan saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afga Aditya Marsal
NIM : 1902010308
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royaltas Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) Kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MARKETPLACE SHOPEE (Studi pada Generasi Z di Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royaltas Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 16 Agustus 2024

Yang menyatakan,

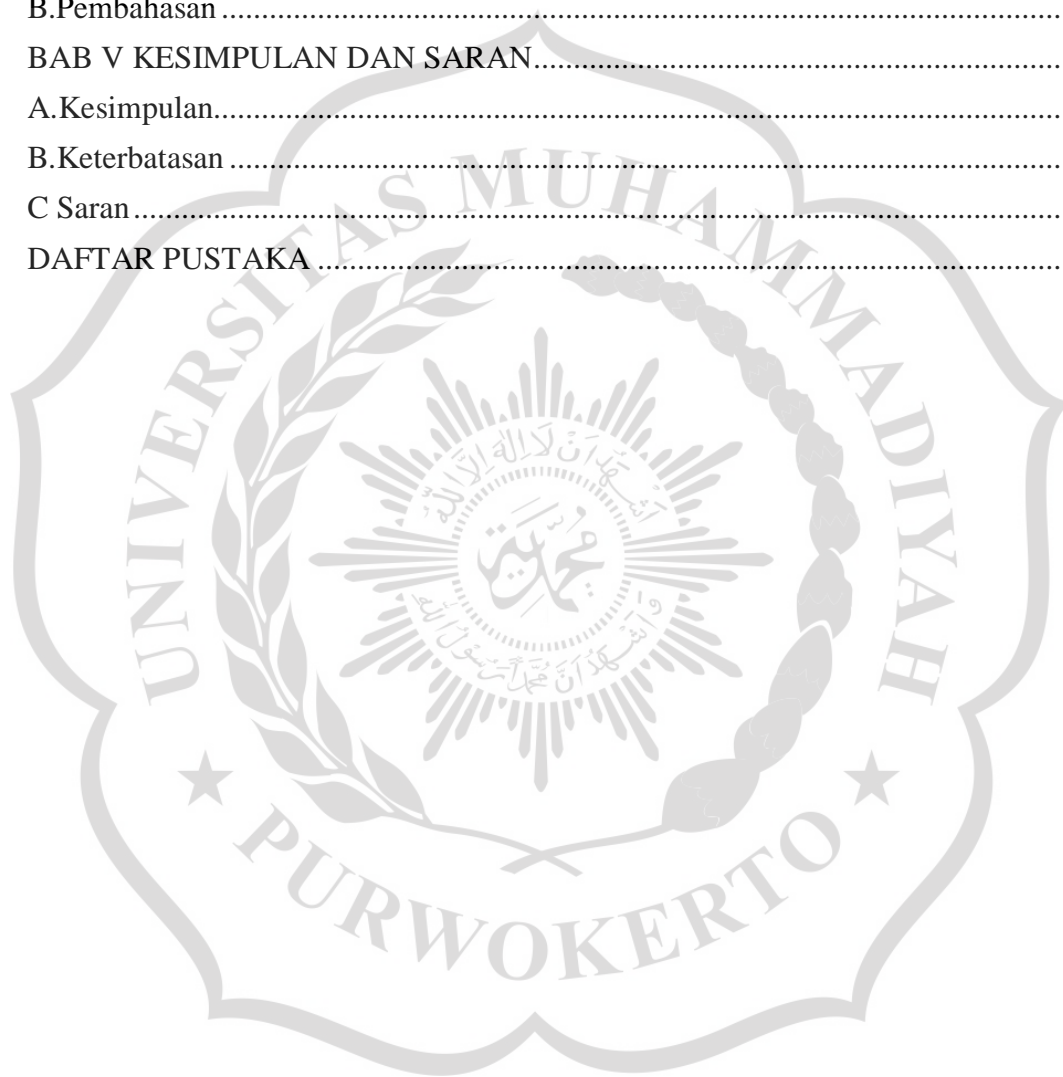


Afga Aditya Marsal

DAFTAR ISI

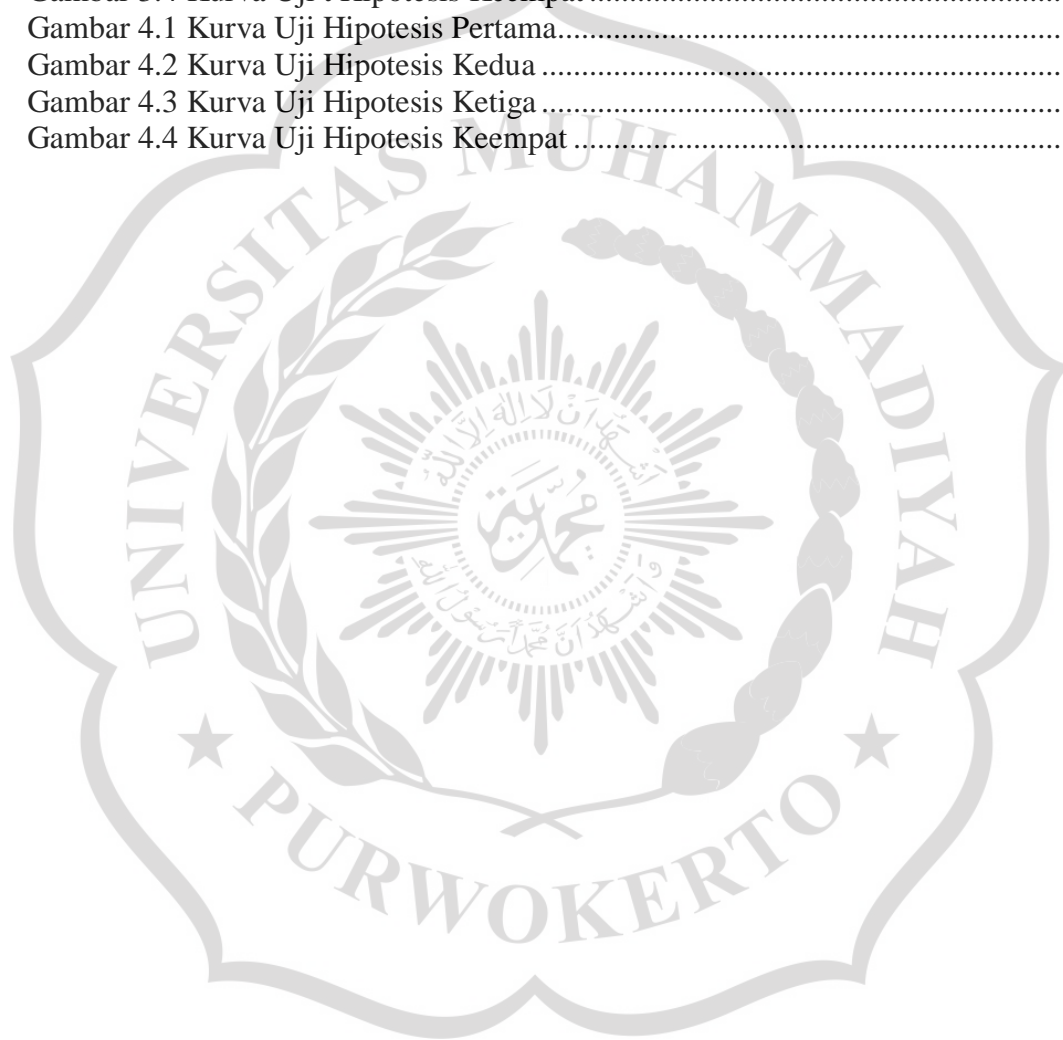
| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| MOTO..... | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A.Latar Belakang..... | 1 |
| B.Perumusan Masalah..... | 7 |
| C.Pembatasan Masala..... | 7 |
| D.Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| A.Landasan Teori..... | 10 |
| B.Hasil Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| C.Kerangka Pemikiran..... | 27 |
| D.Hipotesis..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 33 |
| A.Jenis Penelitian..... | 33 |
| B.Populasi dan Sampel..... | 33 |
| C.Metode Pengumpulan Data..... | 36 |
| D.Variabel Penelitian..... | 37 |

| | |
|---|-----------|
| E.Definisi Operasional Variabel | 38 |
| F.Metode Analisis Data..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 50 |
| A.Hasil Penelitian | 50 |
| B.Pembahasan | 77 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 83 |
| A.Kesimpulan..... | 83 |
| B.Keterbatasan | 83 |
| C Saran | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 85 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| Gambar 3. 1 Kurva Uji..... | 45 |
| Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua..... | 47 |
| Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga..... | 48 |
| Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat..... | 49 |
| Gambar 4.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama..... | 74 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua..... | 75 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga..... | 76 |
| Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat..... | 76 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Top Brand Index Peningkatan Pengguna Situs Jual Beli Online..... | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 38 |
| Tabel 4.1 Respon Rate | 52 |
| Tabel 4.2 Tabel Deskripsi Responden | 52 |
| Tabel 4.3 Uji statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 55 |
| Tabel 4.4 Uji statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik..... | 57 |
| Tabel 4.5 Uji statistik Deskriptif Variabel Promosi..... | 58 |
| Tabel 4.6 Uji Statistik Deskriptif Variabel Harga..... | 60 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 62 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Elektronik..... | 63 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi..... | 64 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga | 64 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas | 65 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas | 66 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas | 67 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 68 |
| Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 69 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 72 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji F..... | 72 |
| Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis | 77 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian..... | 90 |
| Lampiran 2 : Deskripsi Responden..... | 97 |
| Lampiran 3 : Data Responden..... | 106 |
| Lampiran 4 : Hasil Karakteristik Responden..... | 119 |
| Lampiran 5 : Hasil Analisis Statistik Deskriptif..... | 121 |
| Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas..... | 123 |
| Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas..... | 126 |
| Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 127 |
| Lampiran 9 : Hasil Uji Kecocokan Model..... | 129 |
| Lampiran 10 : Hasil Uji T..... | 130 |
| Lampiran 11: r Tabel..... | 131 |
| Lampiran 12 : f Tabel..... | 132 |
| Lampiran 13 : t Tabel..... | 133 |
| Lampiran 14 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner..... | 134 |
| Lampiran 15 : Bukti Lolos Turnitin..... | 135 |

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi pada Generasi Z di Purwokerto)**

**Afga Aditya Marsal¹, Arini Hidayah², Hengky Widhiandono³, Restu Frida
Utami⁴**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{1,2}

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

E-commerce saat ini telah mengalami pertumbuhan yang sangat cepat selama beberapa waktu. Salah satu perusahaan E-commerce yang sukses dan berhasil dalam memanfaatkan peluang pasar E-commerce di Asia Tenggara adalah Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan *Marketplace Shopee*. Penelitian ini mengambil populasi Gen Z di Kota Purwokerto yang pernah melakukan pembelian di Marketplace Shopee minimal 2x dan menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, jumlah sampel sebanyak 110 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji kecocokan model, dan uji hipotesis dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas layanan elektronik, promosi, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, promosi, harga, kepuasan pelanggan

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT SHOPEE MARKETPLACE***

(Study on Generation Z in Purwokerto)

**Afga Aditya Marsal¹, Arini Hidayah², Hengky Widhiandono³, Restu Frida
Utami⁴**

Faculty of Economics and Business SI Management Study Program^{1,2}

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRACT

E-commerce today has experienced very rapid growth for some time. One of the E-commerce companies that is successful and successful in exploiting E-commerce market opportunities in Southeast Asia is Shopee. This research aims to analyze the influence of electronic service quality, promotions and prices on Marketplace Shopee customer satisfaction. This research took the Gen Z population in Purwokerto City who had made purchases at the Marketplace Shopee at least twice and used quantitative methods, the sampling technique was purposive sampling, the total sample was 110 respondents. The data analysis techniques used in this research are descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, model fit tests, and hypothesis tests with the analysis tool used is SPSS. The results of the analysis show that electronic service quality has no effect on customer satisfaction, promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, and electronic service quality, promotion and price have a simultaneous effect on customer satisfaction.

Keyword: *electronic service quality, promotion, price, customer satisfaction*