

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
(*E-SERVICE QUALITY*), *VIRAL MARKETING* DAN
DISKON HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE***

SKRIPSI

**PUTRI RISKIA
21167000341**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
(*E-SERVICE QUALITY*), *VIRAL MARKETING* DAN
DISKON HARGA TERHDAPA KEPUASAN
PELANGGAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE***

SKRIPSI

**PUTRI RISKIA
21167000341**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
SYARAT MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*), *VIRAL MARKETING* DAN DISKON HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Progam Studi S-1 Manajemen, Sekoah Tinggi Ilmu EKonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Agustus 2019



PUTRI RISKIA

NPK 21167000341

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*), *VIRAL MARKETING* DAN DISKON HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*

dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan ibu Hj. Megayani, S.E, M.M dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 26 Agustus 2019

Pembimbing,



Hj. Megayani, S.E, M.M

Kepala Program Studi

S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, Msc


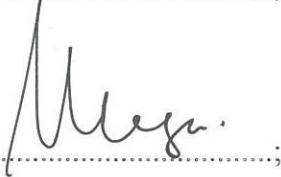

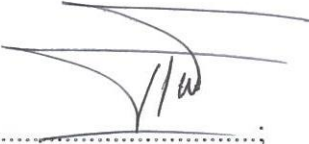
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*), *VIRAL MARKETING* DAN DISKON HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 12 September 2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Hj. Megayani, SE, MM
(Pembimbing)
3. ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM
(Anggota Penguji 1)
4. ; Asep Saefurahman, SE., MM
(Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Hj. Megayani, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dosen penguji Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM dan Bapak Asep Saefurahman, SE., MM yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Bapak Muhammad Raditya, BBA., MSc selaku Sekretaris Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
7. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
8. Kedua orangtua peneliti, Bapak Warnam dan Ibu Siti Maryam yang telah banyak memberikan do'a, motivasi, moril maupun materil kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga peneliti, Kakak kandung Maria Shofia, Fawok Krisdiyanto, Adik Kandung Wanda Lestari, Calon Ibu dan Ayah mertua yang telah memberikan banyak dukungan, do'a dan perhatian serta kasih sayangnya.

10. Calon suami Ubaidillah Miftahus Surur S.Kom yang tak henti-hentinya selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabatku Ika Murni Asih, Syadza Fitria, Hafizah Yuska, Nuranisah Harahap, Kak Celi Parlina, Ari Setyaningrum, Shinta Ratna Dewi, Anjar Dwi Lestari dan Rani Wulansari yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman STEI program S-1 Manajemen angkatan 2015 atas kebersamaannya selama kuliah.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurna skripsi ini.

Jakarta, 26 agustus 2019

PUTRI RISKIA

NPK 21167000341

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Riskia
NPM : 2116700341
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Non - exclusive Royalty- Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*), *VIRAL MARKETING* DAN DISKON HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MARKETPLACE SHOPEE

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 September 2019

Yang menyatakan,

Ttd

Putri Riskia

Putri Riskia

NPK 21167000341

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Hj. Megayani S.E,M.M

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*), *VIRAL MARKETING* DAN DISKON HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MARKETPLACE SHOPEE

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*), *Viral Marketing* dan Diskon Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Marketplace Shopee di RW 03 Kelurahan Ujung Menteng.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Asosiatif dengan metode penelitian kuantitatif. Populasi sasaran dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan *website* Shopee di RW 03 Kel. Ujung Menteng Kec. Cakung. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik sampel *non probability* dengan pendekatan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan pengujian hipotesis yaitu Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian membuktikan bahwa, (1) Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Marketplace Shopee, (2) *Viral Marketing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Marketplace Shopee, (3) Diskon Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Marketplace Shopee, (4) Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*), *Viral Marketing* dan Diskon Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Marketplace Shopee.

Kata kunci : E-Service Quality, Viral Marketing, Diskon Harga dan Kepuasan pelanggan

Putri Riskia

NPK 21167000341

S-1 Management Study Program

Lecture :

Hj. Megayani S.E,M.M

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC QUALITY (SERVICE QUALITY),
VIRAL MARKETING AND PRICE DISCOUNT ON MARKETPLACE
SHOPEE CUSTOMER SATISFACTION***

ABSTRACT

This study aims to examine whether the influence of Electronic Service Quality (E-Service Quality), Viral Marketing and Price Discounts on Customer Satisfaction in the Shopee Marketplace at RW 03 Ujung Menteng.

This research uses associative type of research with quantitative research methods. The target population of this study is all customers who use the Shopee website at RW 03 Kel. Ujung Menteng Kec. Cakung The sampling method uses a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach, with a total sample of 97 respondents. The analytical method used is Multiple Linear Regression with hypothesis testing namely t test, F test and the coefficient of determination.

The results of the study prove that, (1) Electronic Service Quality (E-Service Quality) has a significant effect on Customer Satisfaction in Marketplace Shopee, (2) Viral Marketing has a significant effect on Customer Satisfaction in Marketplace Shopee, (3) Price Discounts do not significantly influence Satisfaction Customers at Shopee Marketplace, (4) Electronic Service Quality (E-Service Quality), Viral Marketing and Discount Prices simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction at Shopee Marketplace.

Keywords: E-Service Quality, Viral Marketing, Discounted Prices and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7

	Halaman
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Pemasaran	14
2.2.2. <i>E-Commerce</i>	12
2.2.3. Kualitas pelayanan	16
2.2.4. <i>E-Service Quality</i>	18
2.2.5. <i>Viral Marketing</i>	19
2.2.6. Diskon Harga	22
2.2.7. Kepuasan Pelanggan	27
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	33
2.3.1. Pengaruh kualitas layanan elektronik (<i>E-Service Quality</i>) terhadap kepuasan pelanggan.....	33
2.3.2. Pengaruh <i>Viral Marketing</i> terhadap kepuasan pelanggan	34
2.3.3. Pengaruh Diskon Harga terhadap kepuasan pelanggan..	34
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	35
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	35
 BAB III METODA PENELITIAN.....	36
3.1. Strategi Penelitian	36
3.2. Populasi dan Sampel	37
3.2.1. Populasi penelitian	37
3.2.2. Sampel penelitian.....	37
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	39
3.4. Operasional Variabel.....	40
3.5. Metoda Analisis Data.....	32
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	49
4.2. Deskripsi Responden	51

	Halaman
4.3. Deskripsi Data.....	55
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	58
4.4.1. Uji validitas	58
4.4.2. Uji reliabilitas.....	61
4.5. Analisis Statistik Data.....	62
4.5.1. Analisis koefisien determinasi parsial.....	62
4.5.2. Analisis koefisien determinasi	65
4.5.3. Uji Hipotesis (U _t).....	66
4.5.4. Uji Hipotesis (U _F).....	67
4.6. Temuan Hasil Penelitian	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Saran.....	71
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	72
DAFTAR REFERENSI	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Variabel Penelitian	40
Tabel 3.2. Bobot Nilai Skala Likert	42
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Status	52
Tabel 4.4. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4.5. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Produk Yang Dibeli.....	53
Tabel 4.6. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Metode Pembayaran.....	54
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1)	58
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel <i>Viral Marketing</i> (X_2).....	59
Tabel 4.9. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel Diskon Harga (X_3)	60
Tabel 4.10. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	62

Tabel 4.12	Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Parsial X1 terhadap Y.....	62
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Parsial X1 terhadap Y.....	63
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Parsial X2 terhadap Y.....	63
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Parsial X2 terhadap Y.....	64
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Parsial X3 terhadap Y.....	64
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Parsial X3 terhadap Y.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel <i>E-Service Quality</i>	55
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel <i>Viral Marketing</i>	56
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Diskon Harga	57
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Variabel <i>E-Service Qaulity</i>	82
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Viral Marketing</i>	85
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Diskon Harga	87
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	89
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	91
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Viral Marketing</i>	99
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Diskon Harga.....	101
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	102
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	103
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Viral Marketing</i>	104
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Diskon Harga.....	105
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	106
Lampiran 14. Hasil Koefisien Korelasi Parsial	107
Lampiran 15. Hasil Koefisien Determinasi Parsial	108
Lampiran 16. Hasil Koefisien Determinasi	109
Lampiran 17. Surat Keterangan Riset.....	111
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	112