

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
E-COMMERCE SHOPEE PADA JASA PENGIRIMAN
BARANG SICEPAT HALU DI JAKARTA**

SKRIPSI

**NUR SYAFITRI RAMADHINI
21180000382**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
E-COMMERCE SHOPEE PADA JASA PENGIRIMAN
BARANG SICEPAT HALU DI JAKARTA**

SKRIPSI

**NUR SYAFITRI RAMADHINI
21180000382**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA JASA PENGIRIMAN BARANG SICEPAT HALU DI JAKARTA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian dari 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, 31 Januari 2022



Nur Syafitri Ramadhini

21180000382

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA JASA PENGIRIMAN BARANG SICEPAT HALU DI JAKARTA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Budiono, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 31 Januari 2022

Pembimbing

ttd



Drs. Budiono, M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen

ttd



digitally signed



Muhammad Rahaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

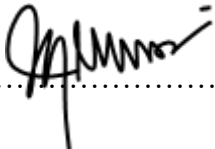
Skripsi dengan Judul:

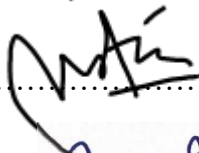
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA JASA PENGIRIMAN BARANG SICEPAT HALU DI JAKARTA


telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang telah diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 18 Februari 2022 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

 digitally signed 
1.: Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. : Drs. Budiono M.Sc
(Pembimbing)

3. : Lina Noersanti, S.Si., M.Si
(Anggota Penguji)

4. : Syahrul Effendi, SE., MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat 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. Bapak Drs. Budiono, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Syahrul Effendi, SE., MM dan Ibu Lina Noersanti, S.Si., M.Si selaku dosen penguji 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, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak Moch. Ishak dan Ibu Asni selaku orang tua, Bang Kiki, Alm. Bang Ipan, Ka Desi, Ka Ai, Ka Epi dan keluarga peneliti yang tidak pernah putus memberikan do'a, semangat, bantuan dukungan material dan moral.
6. Para sahabat seperjuangan selama kuliah Nabila Amanda, Nindia Nurul Hanifah, dan Anindya Annisa yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman tersayang Aulia, Amel, Suci, Aca, Yuan, Nurul, dan Sumayya yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Jaehyun NCT dan Sehun EXO yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu atas doa, bantuan dan dukungan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than receive and I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times, thank you for surviving this so far, me and myself.

Jakarta, 31 Januari 2022



Nur Syafitri Ramadhini

21180000382

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Nur Syafitri Ramadhini
NIM : 21180000382
Program Studi : S-1 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 HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA JASA
PENGIRIMAN BARANG SICEPAT HALU DI JAKARTA**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 31 Januari 2022

Yang menyatakan,

Ttd



Nur Syafitri Ramadhini

Nur Syafitri Ramadhini

Dosen Pembimbing:

21180000382

Drs. Budiono, M.Sc

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA JASA
PENGIRIMAN BARANG SICEPAT HALU DI JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *E-Commerce* Shopee pada jasa pengiriman SiCepat HALU di Jakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan strategi penelitian asosiatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan *E-Commerce* Shopee di Jakarta yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang melalui SiCepat HALU minimal 1 kali penggunaan. Sampel ditentukan berdasarkan metode *Nonprobability Sampling*, dengan jenis *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan tautan (*link*) yang disebarkan melalui sosial media. Sedangkan pengumpulan data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal terdahulu, *website* perusahaan dan artikel yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui *software SmartPLS* versi 3.3.5 dan aplikasi SPSS versi 26. Dimana secara parsial diolah dengan teknik analisis PLS, sedangkan secara simultan diolah dengan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,453 atau 45,3%, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,424 atau 42,4%, (3) secara simultan (bersama-sama) harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 89,836.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

Nur Syafitri Ramadhini

Supervisor:

21180000382

Drs. Budiono, M.Sc

Bachelor of Management

**THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON
E-COMMERCE SHOPEE CUSTOMER SATISFACTION ON SICEPAT
HALU DELIVERY SERVICES IN JAKARTA**

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence price and service quality have on E-Commerce Shopee customer satisfaction on the SiCepat HALU delivery service in Jakarta.

This research uses this type of quantitative research, with associative research strategies. The population of this study is all Shopee E-Commerce customers in Jakarta who have used freight forwarding services through SiCepat HALU at least 1 time of use. Samples are determined based on the Nonprobability Sampling method, with purposive sampling type with a sample number of 100 respondents. The data used in this study is primary data and secondary data. Primary data collection techniques are obtained through the dissemination of questionnaires using links spread through social media. While secondary data collection is obtained from books, previous journals, company websites and articles related to research conducted. Data analysis was carried out using PLS (Partial Least Square) analysis techniques through *SmartPLS* software version 3.3.5 and SPSS application version 26. Where partially processed with PLS analysis techniques, while simultaneously processed with SPSS applications.

The results of this study indicate that (1) price has a positive and significant effect on customer satisfaction by 0.453 or 45.3%, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction by 0.424 or 42.4%, (3) simultaneously (together) price and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction by 89,836.

Keywords: Price, Service Quality, and Customer Satisfaction

Halaman

2.3.3. Hubungan Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	23
2.3.2. Hipotesis	23
BAB III METODA PENELITIAN	24
3.1. Strategi Penelitian.....	24
3.2. Populasi dan Sampel	24
3.2.1. Populasi Penelitian.....	24
3.2.2. Sampel Penelitian	25
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	25
3.3.1. Sumber Data	25
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4. Operasional Variabel	27
3.4.1. Variabel Eksogen.....	27
3.4.2. Variabel Endogen	30
3.5. Metode Analisa Data	30
3.5.1. Analisis Partial Least Square (PLS)	31
3.5.1.1. Model Pengukuran (Outer Model)	31
3.5.1.2. Model Struktural (Inner Model)	32
3.5.2. Pengujian Hipotesis	33
3.5.2.1. Uji Secara Parsial	34
3.5.2.2. Uji Secara Simultan.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil Penelitian.....	36
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1.1. Sejarah singkat SiCepat Ekspres	36
4.1.1.2. Visi dan Misi SiCepat Ekspres	36
4.1.1.3. Jasa Layanan SiCepat Ekspres	37
4.1.2. Deskripsi Responden	37
4.1.3. Deskripsi Data	39
4.1.3.1. Analisis Harga	39
4.1.3.2. Analisis Kualitas Pelayanan	40
4.1.3.3. Analisis Kepuasan Pelanggan	41
4.1.4. Analisis Statistik Data.....	42
4.1.4.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	42
4.1.4.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	46
4.1.5. Pengujian Hipotesis	48
4.1.5.1. Uji Secara Parsial	49
4.1.5.2. Uji Secara Simultan.....	50
4.2. Pembahasan Hasil.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Simpulan.....	54

	Halaman
5.2. Saran.....	55
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	55
DAFTAR REFERENSI	57
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1. Estimasi waktu pengiriman pesanan, tipe layanan pengiriman dan jasa kirim untuk wilayah DKI Jakarta	3
Tabel 3. 1. Skala Likert	27
Tabel 3. 2. Operasionalisasi Variabel dan Indikator Harga	28
Tabel 3. 3. Operasionalisasi Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan	29
Tabel 3. 4. Operasionalisasi Variabel dan Indikator Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 4. 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4. 2. Karakteristik Usia Responden	38
Tabel 4. 3. Karakteristik Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.4. Karakteristik Tingkat Frekuensi Penggunaan SiCepat HALU oleh Responden.....	39
Tabel 4. 5. Outer Loading (Loading Factor)	43
Tabel 4. 6. Nilai AVE.....	45
Tabel 4. 7. Validitas Diskriminan	45
Tabel 4. 8. Reliabilitas Komposit	46
Tabel 4. 9. Nilai R-Square	47
Tabel 4. 10. Q ² Predictive Relevance	47
Tabel 4. 11. Hasil Uji Goodness of Fit Model	48
Tabel 4. 12. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (Direct Effect)	49
Tabel 4. 13. Hasil Uji F (Simultan)	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1. Penggunaan <i>E-Commerce</i> Indonesia Tertinggi di Dunia 10 Negara dengan Persentase Penggunaan <i>E-Commerce</i> Tertinggi di Dunia.....	2
Gambar 1. 2. Dominasi Wilayah Jasa Ekspedisi bulan Maret-Juni 2020.....	5
Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	20
Gambar 4. 1. Diagram Skala Likert Variabel Harga (X_1)	40
Gambar 4. 2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	41
Gambar 4. 3. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Gambar 4. 4. Model Pengukuran (Outer Model).....	42
Gambar 4. 5. Hasil Estimasi Model PLS (Bootstrapping)	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	60
Lampiran 2. Data Tabulasi	65
Lampiran 3. Output SmartPLS	74
Lampiran 4. Output SPSS Uji F	77
Lampiran 5. Tabel F	78
Lampiran 6. Keterangan Surat Riset	82
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	83