

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri**



Disusun Oleh:

Aditia Saputra

NPM. 2020510095

KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

FAKULTAS EKONOMI

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Bukalapak Pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Nama : Aditia Saputra
NPM : 2020510095
Program Studi : Manajemen
Pembimbing I : Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
Pembimbing II : Meilin Veronica, SE., MM., AK., CA
Tanggal Ujian Skripsi : 26 Januari 2024

Palembang, 03 Februari 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN.0204128602

Pembimbing II,



Meilin Veronica, SE., MM., AK., CA
NIDN. 0225058402

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc
NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN. 0204128602

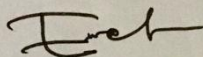
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Bukalapak Pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.
Nama : Aditia Saputra
NPM : 2020510095
Program Studi : Manajemen

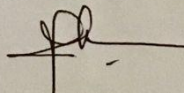
Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif,
dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Ketua Penguji :



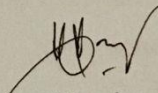
Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN. 0204128602

Penguji I :



Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM., CIRR., CLMA
NIDN. 0201077302

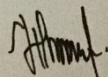
Penguji II :



Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si
NIDN. 0202067802

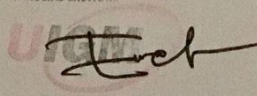
Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc
NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi
FAKULTAS EKONOMI

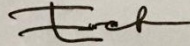


Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN. 0204128602

LEMBAR REVISI

Nama : Aditia Saputra
NPM : 2020510095
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

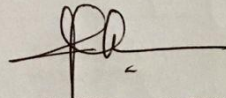
Ketua Penguji :



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP

NIDN : 0204128602

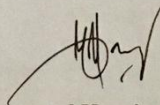
Penguji I :



Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM., CIRR., CLMA

NIDN : 020177302

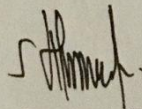
Penguji II :



Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si

NIDN : 0202067802

Palembang, 03 Januari 2024
Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc
NIDN. 0213109401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aditia Saputra

NPM : 2020510095

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dan para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 5 Januari 2024


Aditia Saputra



NPM: 2020510095

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri”. Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Marzuki Alie, SE., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Endah Dewi Purnamasari, SE., MM.,CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc.,CFP.,AFA. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP selaku dosen pembimbing I dan Meilin Veronica, SE., MM., AK., CA. selaku dosen pembimbing II . Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
6. Seluruh staf tata usaha, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
7. Keluarga tercinta terutama kedua orangtuaku Alm Harisman dan Alm Erlina, yang paling saya rindukan, banyak hal yang menyakitkan saya lalui tanpa sosok Papa dan Mama. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya tertampar realita, terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada penulis, yang tenang disana dan semoga dapat membanggakan kalian disana.
8. Kakakku Herman Saputra, S.Psi dan Ayuk iparku Yustika Utari, S.I.Kom dan tidak lupa Abangku Rivaldi Saputra, yang selalu mendoakan, memberi dukungan baik selama perkuliahan maupun dalam pembuatan skripsi ini.
9. Oom dan Tanteku Darisman dan Risda Hayati yang telah menjaga dan merawat penulis selama ini, terima kasih sekali atas segala kasih sayang, doa, nasehat, serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap hidup yang penulis jalani, serta tak lupa juga keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.
10. Kepada Pemilik NRP 82492647 Terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini, Terima kasih telah menjadi rumah kedua bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Kepada teman-teman Akusih Yes dan rekan-rekan KKN-T terima kasih selama masa perkuliahan tela menjadi penyemangat dalam banyak hal dan memberi kesan yang menyenangkan.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, Untuk diri saya sendiri, Aditia Saputra karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini dan sabar melewati semua ujian sampai dengan detik ini. Kamu hebat.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, Januari 2024

Aditia Saputra

NPM. 2020510095

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bukalapak pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 130 responden yang merupakan pengguna aplikasi Bukalapak yaitu mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Hasil penelitian ini uji t parsial pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai sebesar 4,981 dengan nilai signifikan $0,00 < 0,5$, sedangkan pada variabel harga menunjukkan nilai sebesar 4,270 dengan nilai signifikan $0,00 < 0,5$ secara parsial simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2), diketahui bahwa nilai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,647 Berdasarkan hasil perhitungan uji F hipotesis diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ $> 3,07$ sehingga dengan demikian hipotesis H1 diterima yang berada pada korelasi kuat. Dengan kata lain, ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bukalapak pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction Bukalapak on students of the Faculty of Economics, University of Indo Global Mandiri Palembang. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to 130 respondents who are Bukalapak application users, namely students of the Faculty of Economics, Indo Global Mandiri University Palembang.

The results of this study partial t-test on service quality variables showed a value of 4.981 with a sigfinikan value of $0.00 < 0.5$, while the price variable showed a value of 4.270 with a significant value of $0.00 < 0.5$ partially simultaneously showed that the quality of Service and price have a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the calculation of the coefficient of determination (R^2), it is known that the value of the effect of service quality and price on customer satisfaction is equal to 0.647 based on the results of the calculation of the hypothesis F test is accepted if F counts $45.687 > F_{table} > 3.07$ so that the hypothesis H_1 is accepted which is in strong correlation. In other words, there is an influence of service quality and price on customer satisfaction. Service quality and price have a positive and significant influence on customer satisfaction Bukalapak at the Faculty of Economics, University of Indo Global Mandiri Palembang.

Keywords: Quality Of Service, Price, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSIii
LEMBAR PERSETUJUANiii
LEMBAR REVISIiv
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	..v
KATA PENGANTAR.....	..vi
DAFTAR ISI.....	..x
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat penelitian	9
1.5. Gambaran Umum Perusahaan	10
1.5.1 Profil Perusahaan	10
1.5.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Pengertian Pemasaran	14
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3. Kualitas Pelayanan	20
2.1.4. Harga	24
2.2. Peneliti Sebelumnya	27
2.3. Kerangka Pemikiran	30
2.4. Hipotesis	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	34
3.2. Objek Penelitian	34
3.3. Waktu dan tempat Penelitian.....	34
3.4. Batasan Penelitian.....	35
3.5. Jenis dan Sumber Data	35
3.6. Teknik Pengumpulan Data	36
3.7. Populasi dan Sampel.....	37
3.8. Teknik Analisis	39
3.9. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Karakteristik Responden	48
4.1.2 Uji Kualitas Data.....	50
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	54
4.1.4 Teknik Analisis	58
4.1.5 Uji Hipotesis.....	59
4.1.6 Koefisien Korelasi Dan Determinasi.....	61
4.2 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya.....	27
Tabel 3.4 Jumlah Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri.....	38
Table 3.9 Definisi Operasional.....	46
Table 3.10 Skala Pengukuran.....	46
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin.....	49
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	49
Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian Bukalapak.....	50
Table 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Table 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	52
Table 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Table 4.8 Uji Reliabilitas Cronsbach Alpha.....	54
Table 4.9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	55
Table 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
Table 4.11 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	59
Table 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	60
Table 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	60
Table 4.14 Hasil Uji Koefisien Korelasi(R)dan Koefisien Determinasi(R ²).....	61
Table 4.15 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Korelasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Daftar toko online di Indonesia dan jumlah pengunjung pada tahun 2023.....	6
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Diagram Uji Normalitas.....	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan

Lampiran 2 Surat Izin Survei

Lampiran 3 Surat Balasan Izin Survei

Lampiran 4 Daftar Kuesioner Untuk Responden

Lampiran 5 Hasil Kuesioner

Lampiran 6 Hasil Pengujian SPSS