

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE*, DAN *PRICE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA *E-COMMERCE SHOPEEFOOD* DI KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : Indrianingsih Putri
2010411037**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

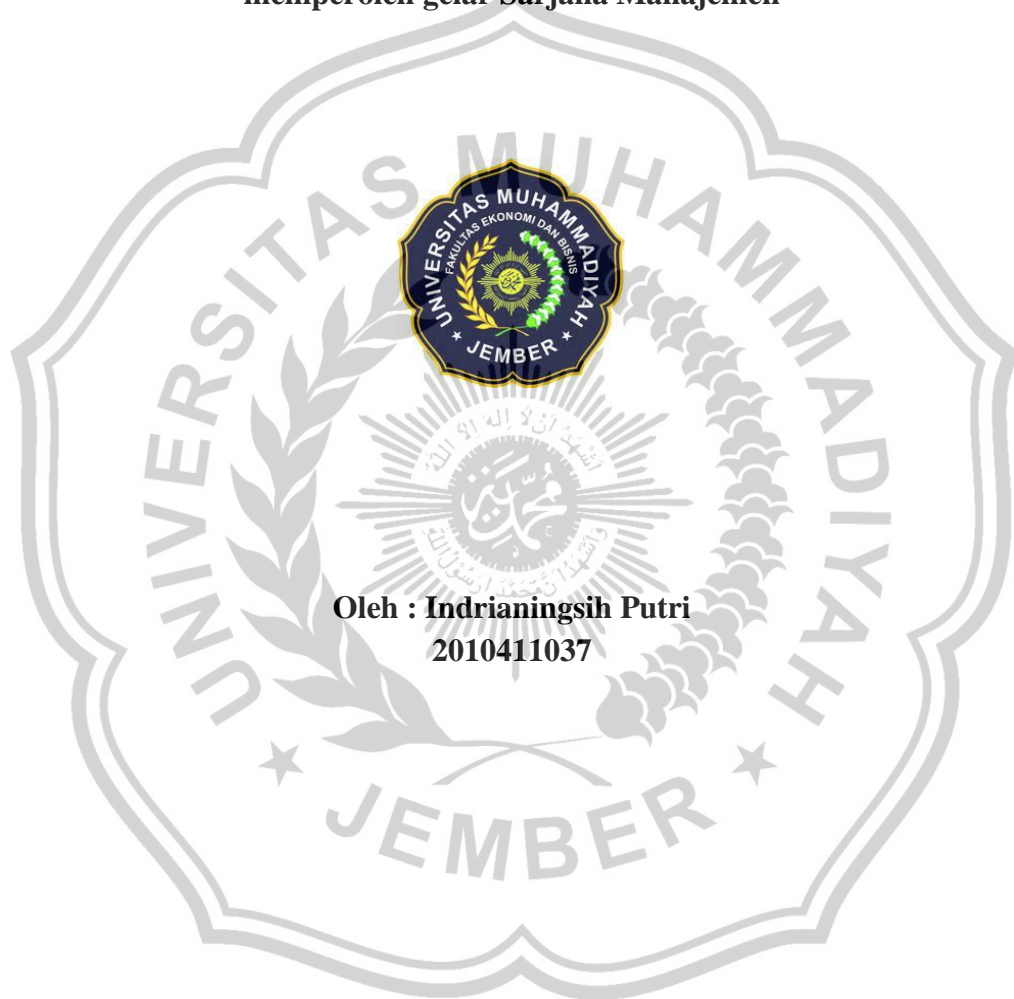
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2024

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE*, DAN *PRICE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA *E-COMMERCE SHOPEEFOOD* DI KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : Indrianingsih Putri
2010411037**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indrianingsih Putri

NIM : 2010410037

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, DAN PRICE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA E-COMMERCE SHOPEEFOOD DI KABUPATEN JEMBER)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 28 Mei 2024
Yang menyatakan,



Indrianingsih Putri
NIM. 200410037

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE*, DAN *PRICE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA *E-COMMERCE SHOPEEFOOD* DI KABUPATEN JEMBER)**


Indrianingsih Putri

NIM. 20.1041.0037

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Jekti Rahayu, SE., M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny Murtaliningtyas, M. Si



LEMBAR PENGESAHAN

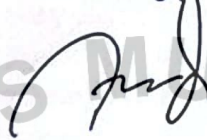
Skripsi berjudul ; Analisis Pengaruh Service Quality, Brand Image, dan Price Terhadap Kepuasan Shoppefood di Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 25 Mei 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Ahmad Izzudin, SE., MM.

NPK : 1990100711605780

Anggota 1,



Jekti Rahayu, SE., M.Si

NPK : 1972071111703793

Anggota 2,



Dra. Wenny Murtaliningtyas, M. Si

NPK : 1967081010603426

Mengesahkan :

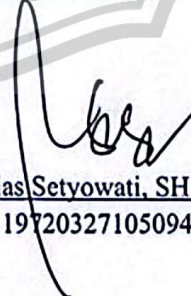
Dekan



Maheni Ika Sari, SE., M.M

NIP. 197711082005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM

NPK : 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga, saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya,
2. Kedua orang tua saya, yang selalu mendoakan, menyayangi, mendidik dan membimbing saya dengan penuh ketulusan, keikhlasan dan penuh kesabaran. Serta selalu mendukung dan menuntun saya kejalan yang benar. Mereka adalah sumber semangat dan kekuatan bagi saya,
3. Teman-teman satu angkatan seluruh mahasiswa Ekonomi 2020 terutama manajemen kelas A. Semoga sukses, jadilah lulusan-lulusan terbaik yang mampu memberikan warna dan kontribusi dimanapun kita berada kelak,
4. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember,
5. Dan terima kasih untuk keluarga besar saya yang telah banyak mendukung dan mendoakan saya untuk menjadi orang yang benar dan sukses.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, *Price* Terhadap Kepuasan Konsumen *ShopeeFood* di Kabupaten Jember dengan memuat bab I sampai dengan bab V. Bab I berisi pendahuluan, bab II berisi kajian pustaka dan hipotesis tindakan, bab III berisi metode penelitian, bab IV berisi hasil dan pembahasan penelitian, bab V berisi penutup. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember
4. Achmad Izzudin, SE., MM. selaku Dosen penguji yang telah memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si dan Ibu Dra. Wenny Murtaliningtyas M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas segala ilmu yang telah Bapak, Ibu dosen berikan.
7. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan.
8. Semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan dalam mencapai kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya menjadi prasyarat Strata satu (S1) semata akan tetapi penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang membutuhkan dan bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 28 Mei 2024



Indrianingsih Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Perilaku Konsumen	6
2.1.2 Bauran Pemasaran	8
2.1.3 Pengertian Jasa	8
2.1.4 Karakteristik Jasa	9
2.1.5 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	9
2.1.6 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	10
2.1.7 <i>Price</i> (Harga).....	10
2.1.8 Kepuasan Konsumen	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	18

2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel	20
3.1.1 Variabel Bebas (<i>Independent of Variabel</i>).....	20
3.1.2 Variabel Terikat (<i>Dependent of Variabel</i>).....	20
3.1.3 Definisi Operasional Variabel	20
3.2 Desain Penelitian	23
3.2.1 Jenis Data	24
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel.....	24
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Teknik Analisis Data	25
3.4.1 Uji Instrumen Data	25
3.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
3.4.4 Uji Hipotesis.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1 Profil Perusahaan.....	30
4.1.2 Cara Penggunaan <i>ShopeeFood</i>	32
4.1.3 Visi dan Misi <i>Shopee</i>	32
4.2 Deskripsi Statistik Responden.....	32
4.3 Analisis Indek Jawaban Responden	33
4.4 Hasil Analisis Data	43
4.5 Pembahasan.....	50
4.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	50
4.5.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.5.3 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan Tahun 2022.....	2
Tabel 1.2 Data Transaksi Beberapa Aplikasi <i>Food Delivery</i> Tahun 2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 <i>Service Quality</i> (X1.1).....	31
Tabel 4.4 <i>Service Quality</i> (X1.2).....	32
Tabel 4.5 <i>Service Quality</i> (X1.3).....	32
Tabel 4.6 <i>Service Quality</i> (X1.4).....	33
Tabel 4.7 <i>Service Quality</i> (X1.5).....	33
Tabel 4.8 <i>Brand Image</i> (X2.1).....	34
Tabel 4.9 <i>Brand Image</i> (X2.2).....	34
Tabel 4.10 <i>Brand Image</i> (X2.3).....	35
Tabel 4.11 <i>Brand Image</i> (X2.4).....	35
Tabel 4.12 <i>Brand Image</i> (X2.5).....	36
Tabel 4.13 <i>Price</i> (X3.1).....	36
Tabel 4.14 <i>Price</i> (X3.2).....	37
Tabel 4.15 <i>Price</i> (X3.3).....	37
Tabel 4.16 <i>Price</i> (X3.4).....	38
Tabel 4.17 Kepuasan Konsumen (Y.1).....	38
Tabel 4.18 Kepuasan Konsumen (Y.2).....	39
Tabel 4.19 Kepuasan Konsumen (Y.3).....	39
Tabel 4.20 Kepuasan Konsumen (Y.4).....	40
Tabel 4.21 Kepuasan Konsumen (Y.5).....	40
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinieritas.....	44
Tabel 4.27 Hasil Uji T.....	45
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Logo ShoppeFood.....	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	54
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	57
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Data	66
Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	67
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	68
Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68

