

**Pengaruh Kualitas Produk Dan Mitra Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan
Pelanggan Online Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi
Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Bayas Saputri Sugiantari
NIM. 1610411186**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayas Saputri Sugiantari
NIM : 1610411186
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan **sebenar**-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh kualitas produk dan mitra jasa pengiriman terhadap kepuasan pelanggan online shopee (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi prodi manajemen universitas muhammadiyah 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, 08 Juli 2020

Yang menyatakan,



Bayas Saputri Sugiantari
NIM. 16.10.411.186

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk Dan Mitra Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shopee

**(studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi prodi manajemen universitas
muhammadiyah jember)**



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Toni Herlambang, MM



Dosen Pembimbing Pendamping

: Ira Puspitadewi S,SE,MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Produk Dan Mitra Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shopee (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi prodi manajemen universitas muhammadyah jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Bayas Saputri Sugiantari
NIM : 1610411186
Hari : Rabu
Tanggal : 08 Juli 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Anggota 1,

Dr. Toni Herlambang, MM
NPK. 06 03 425

Anggota 2,

Ira Puspitadewi S,SE,MM
NPK. 15 09 652

Mengesahkan:

Dekan,

Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 1977081120050120001

Ketua Jurusan,

Dr. Haris Hermawan, SE., MM
NPK 15 03 640

MOTTO

Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia, sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah.

(Imam bin Al Qayim)

Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.

(Albert Einstein)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman serta kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kelancaran dan tepat pada waktunya. Dalam kesempatan ini saya ucapakan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Kedua orang tua saya Bapak Nanang Sunyoto dan Ibu Muslikha yang telah memberi semangat, kasih sayang, dukungan serta doa tiada henti untuk keberhasilan dan kesuksesan anaknya, terimakasih untuk semua pengorbanan yang tidak bisa digantikan oleh siapapun di dunia ini.
2. Sahabat saya “Kiky, Renata, Mbak Opek, Anisa, Neni, Yosi, Nabela, Aprel” terimakasih untuk semangat, dukungan dan hiburannya. Terimakasih juga sudah menjadi sahabat yang baik, partner jalan jalan, nongkrong dan shopping dikala waktu senggang
3. Muhammad Fahmi Rizal yang telah memberikan semangat, dukungan serta doanya, dan telah banyak membantu saya dalam semua hal terutama dalam mengerjakan skripsi.
4. Manajemen E 2016 terimakasih sudah menjadi kelas terbaik dan terus berusaha untuk selalu kompak dalam hal apapun.
5. Temen temen seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Almamater kebanggaan Universitas Muthammadyah Jember.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

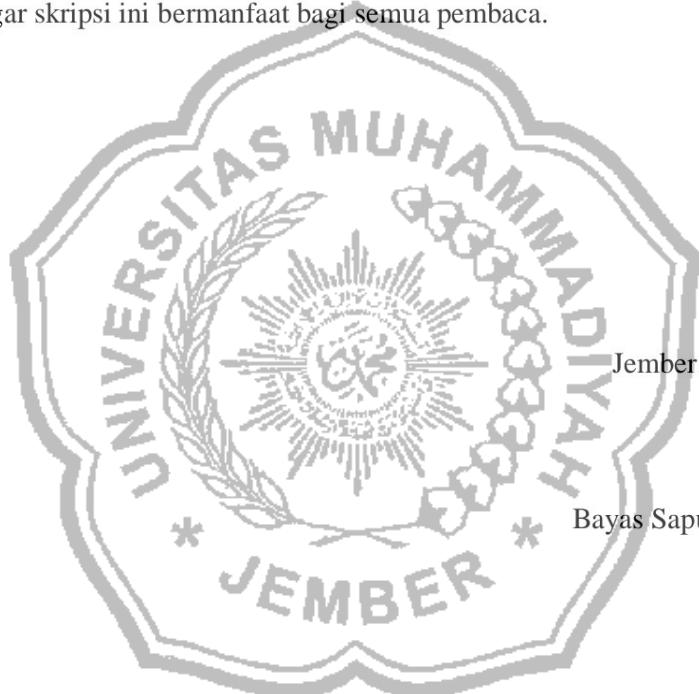
Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ”Pengaruh Kualitas Produk Dan Mitra Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shopee (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi prodi manajemen universitas muhammadiyah jember)”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Toni Herlambang, MM selaku dosen pembimbing I dan Ira Puspitadewi S, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Drs. Ahmad Suharto, MP selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta untuk semua kasih saying, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.



Jember, 08 Juli 2020
Penyusun

Bayas Saputri Sugiantari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Produk	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	5
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	6
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk	9
2.1.4 Tingkatan Produk	9
2.2 Jasa Pengiriman	10
2.2.1 Pengertian Jasa Pengiriman.....	10
2.2.2 Prosedur Pengiriman Barang	10
2.2.3 Cara Kerja Jasa Pengiriman.....	10
2.2.4 Tips Melakukan Pengiriman Barang	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.2 Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.3 Faktor-Faktor yang Menunjang Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4 Penelitian Terdahulu.....	25
2.5 Kerangka Konseptual	27
2.6 Hipotesis	27
2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shopee	28
2.6.2 Pengaruh Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shopee	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Identifikasi Variabel	30
3.2 Definisi Operasional Veriabel	30
3.3 Desain Penelitian	31
3.4 Jenis Data.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	32

3.5.1 Populasi	32
3.5.2 Sampel	32
3.6 Teknik Pengambilan sempel.....	32
3.7 Jenis Pengumpulan Data.....	34
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	35
3.8.2 Uji Instrumen Data	35
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.8.5 Pengujian Hipotesis Penelitian	38
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.1 Profil Singkat Perusahaan	47
4.1.2 Kelebihan dan Kekurangan Shopee	48
4.1.3 Visi dan Misi Shopee.....	48
4.1.4 Produk dan Layanan Shopee.....	49
4.2 Jenis data untuk kebutuhan analisis	49
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden	49
4.2.2 Deskriptif Variabel penelitian	50
4.2.2.1 Kualitas produk.....	50
4.2.2.2 Kualitas Jasa Pengiriman.....	51
4.2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	52
4.3 Analisis Data	53
4.3.1 Pengujian Instrumen Data.....	54
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data.....	54
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	55
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik	57
4.3.2.1 Pengujian Normalitas.....	57
4.3.2.2 Pengujian Multikolinearitas.....	57
4.3.2.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....	58
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	60
4.3.4.1 Uji t.....	60
4.3.4.2 Koefisien Determinasi.....	,,62
4.4 Pembahasan.....	62
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.4.2 Pengaruh Kualitas Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA66
LAMPIRAN.....	.64



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Data Pra-Survey Penggunaan Shopee.....	8
Tabel 3.1:	Nilai Skala Likert.....	41
Tabel 4.1:	Responden Menurut Pendidikan	49
Tabel 4.2:	Responden Menurut Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3:	Responden Menurut Usia	49
Tabel 4.4:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Produk	50
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Jasa Pengiriman	51
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan....	52
Tabel 4.7:	Hasil Pengujian Validitas	55
Tabel 4.8:	Hasil Pengujian Reliabilitas	55
Tabel 4.9:	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.10:	Hasil Analisis Linier Berganda.....	59
Tabel 4.11:	Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.12:	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1:	E-Commerce Indonesia	6
Gambar 2.1:	Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2.2:	Kerangka Konsep Penelitian	33
Gambar 3.1:	Nilai Skala Linkert.....	41
Gambar 4.1:	Logo Shopee.....	48
Gambar 4.2:	Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.3:	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5: Deskriptif Statistik Responden dan Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6: Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9: Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t