

**PENGARUH HARGA DAN PENGIRIMAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE SHOPEE*  
PADA MAHASISWA DOMISILI DI JABODETABEK**

**AISYAH VIANITA**

**8135161829**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

**THE EFFECT OF PRICE AND DELIVERY  
TOWARDS MARKETPLACE SHOPEE CUSTOMER SATISFACTION  
AT DOMICILE STUDENTS IN JABODETABEK**

**AISYAH VIANYTA**

**8135161829**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta**

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

Aisyah Vianya, 2020: Pengaruh Harga dan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Marketplace Shopee pada Mahasiswa Domisili di Jabodetabek. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing Dr. Corry Yohana M.M. dan Rahmi, S.E., M.S.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara harga dan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan marketplace shopee pada mahasiswa yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Penelitian dilakukan secara daring melalui survei dengan Google Form yang disebar kepada mahasiswa di Jabodetabek yang merupakan pelanggan belanja online di shopee. Penelitian ini berlangsung mulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2020. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling method dengan melibatkan 150 responden. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 10,323 + 0,156 X_1 + 0,208 X_2$ . Uji Kolmogorov – Smirnov (goodness of fit) untuk menguji normalitas galat taksiran regresi dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikansi Y sebesar 0,061, X1 sebesar 0,057 dan X2 sebesar 0,200. Ketiga variabel tersebut memiliki tingkat signifikansi > 0,05. Jadi, dapat disimpulkan kepuasan pelanggan (Y), harga (X1), dan pengiriman (X2) berdistribusi normal sehingga dapat melakukan analisis selanjutnya. Ketiga variabel tersebut memiliki tingkat signifikansi > 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel Y, X1, dan X2 berdistribusi normal sehingga dapat melakukan analisis selanjutnya. Pada uji linieritas, regresi Y atas X1 dan Y atas X2 menghasilkan nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Lalu, pada uji t dengan  $t_{tabel} = 1,97623$  menghasilkan Y atas X1 sebesar  $2,025 > 1,97623$  dan Y atas X2 sebesar  $3,904 > 1,97623$ . Nilai Pearson Correlation X1 terhadap Y sebesar 0,212 dan X2 terhadap Y sebesar 0,332. Maka, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan pengiriman (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Koefisien determinasi Y atas X1 sebesar 4,5% dan sisanya 95,5% dipengaruhi faktor lain. Kemudian, koefisien determinasi Y atas X2 sebesar 11,1% dan sisanya 88,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Harga, Pengiriman

## ABSTRACT

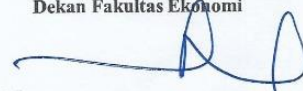





Aisyah Vianya, 2020: The Effect Of Price And Delivery Towards Marketplace Shopee Customer Satisfaction At Domicile Students In Jabodetabek. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Dr. Corry Yohana M.M. dan Rahmi, S.E., M.S.M.

The purpose of this study is to determine the correlation between price and delivery with customer satisfaction at domicile students in Jabodetabek. This research is started for 5 months starting from February to July 2020. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all student in Jabodetabek. The sampling technique used technique of purposive sampling as many as 150 people. The resulting regression equation is  $Y = 10,323 + 0,156 X_1 + 0,208 X_2$ . Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X1 with Kolmogorov-Smimov test with significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,061, X1 equal to 0,057, and X2 equal to 0,200. Because the significance level is  $> 0.05$ , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Testing linearity of regression Y on X1, Y on X2 and Y on X3 yields a significance value on Linearity, that is  $0,000 < 0.05$ , so it is concluded that it has a linear relationship. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting Y on X1 is  $2,025 > 1,97623$  and Y on X2 is  $3,904 > 1,97623$ . The value of correlation coefficient between variable of price variable (X1) to the purchase decision (Y) equal to 0.212, and delivery (X2) to the customer satisfaction (Y) equal to 0.332. So, there is a positive and significant relationship between price and customer satisfaction, as well as a positive and significant relationship between delivery and customer satisfaction Thus, it can conclude a positive and significant relationship between price and delivery with customer satisfaction.

Kata kunci: Costomer Satisfaction, Price, Delivery

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Dr. Ari Santono, S.E., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b>Ryna Parlyna, MBA</b> NIP. 197701112008122003 (Ketua Penguji)		22 Agustus 2020
2	<b>Drs. Nurdin Hidayat, MM</b> <b>M.Si</b> NIP. 196610302000121001 (Penguji Ahli)		21 Agustus 2020
3	<b>Terrylina Arvinta Monoarfa,</b> <b>SE, MM</b> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		20 Agustus 2020
4	<b>Dr. Corry Yohana, M.M.</b> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		18 Agustus 2020
5	<b>Rahmi, S.E., M.S.M</b> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		20 Agustus 2020
Nama : AisyahVianyta No. Registrasi : 8135161829 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

# LEMBAR ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Aisyah Vianyta

NIM. 8135161829

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga Peneliti diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Marketplace Shopee Pada Mahasiswa Domisili di Jabodetabek”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Dr. Corry Yohana, M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini
2. Rahmi, S.E., M.S.M., selaku dosen pembimbing II yang juga senantiasa sangat sabar membimbing, memberikan banyak masukan, semangat, serta saran dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Usep Suhud Ph.D, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang sangat professional dan selalu memberikan ilmu yang berguna bagi saya selama ini.
7. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Liswati dan Bapak Isnaini, yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
8. Lolo, Epe, Gengstah, Kolega dan Seluruh Teman-teman Pendidikan Bisnis B 2016 yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
9. Mahasiswa yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, walaupun telah berusaha dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Mei 2020

Aisyah Vianya