

**PENGARUH *E – SERVICE QUALITY*, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI LAZADA DI
JAKARTA TIMUR**

TUGAS AKHIR

ANDIKA SETIAWAN

203402516244



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2024

**PENGARUH *E - SERVICE QUALITY*, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI LAZADA DI
JAKARTA TIMUR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional**

ANDIKA SETIAWAN

203402516244



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebanar – benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

PENGARUH *E – SERVICE QUALITY*, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI LAZADA DI JAKARTA TIMUR

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Jakarta, 05 Februari 2024



ANDIKA SETIAWAN

NPM: 203402516244



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH *E – SERVICE QUALITY*, CITRA MEREK,
DAN PERSEPI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN APLIKASI LAZADA DI JAKARTA
TIMUR**

Nama Mahasiswa : **ANDIKA SETIAWAN**

Nomor Pokok : **203402516244**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui,

Pembimbing,


(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

Mengetahui,

Ketua Prodi Studi Manajemen,



(O. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 05 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH *E – SERVICE QUALITY*, CITRA MEREK,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN APLIKASI LAZADA DI JAKARTA
TIMUR**

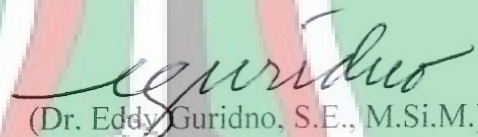
Nama Mahasiswa : **ANDIKA SETIAWAN**

Nomor Pokok : **203402516244**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Pengujian Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**


(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

Ketua Penguji,

Anggota / Penguji,


(Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S. E.,M.M)


(Atsari Sujud, S.E., M.M)

Mengetahui,

Dekan,



(Prof. Yumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta, 05 Februari 2024

Tanggal Lulus:

2024

ABSTRAK

PENGARUH *E - SERVICE QUALITY*, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI LAZADA DI JAKARTA TIMUR

Oleh :

ANDIKA SETIAWAN

NPM : 203402516244

Skripsi, dibawah bimbingan Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa Pengaruh *E - Service Quality*, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap kepuasan pelanggan Aplikasi Lazada di Jakarta Timur. Peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang berdasar dari rumus Cochran. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan metode pengumpulan melalui Google Form. Teknik analisis pada penelitian ini memakai analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution) ver 26.0.

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa variable *E - Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan perhatian penyedia layanan belanja online khususnya Aplikasi Lazada mengenai *E- Service Quality*, Citra Merek, Persepsi Harga yang dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *E - Service Quality*, Citra Merek, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF E - SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF THE LAZADA APPLICATION IN EAST JAKARTA

By :

ANDIKA SETIAWAN

NPM: 203402516244

Thesis, under the guidance of Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.

This research aims to analyze the influence of E - Service Quality, Brand Image and Price Perception on customer satisfaction with the Lazada Application in East Jakarta. Researchers used a sample of 100 respondents based on the Cochran formula. This research uses primary data using the collection method via Google Form. The analysis technique in this research uses multiple linear regression analysis using the SPSS (Statistical Product and Service Solution) application ver 26.0.

The test results show that variable E - Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Brand Image has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, and Price Perception has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. It is hoped that the results of this research can increase the attention of online shopping service providers, especially the Lazada Application, regarding E-Service Quality, Brand Image, Price Perception which can increase Customer Satisfaction.

Keywords: *E - Service Quality, Brand Image, Price Perception and Customer Satisfaction*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

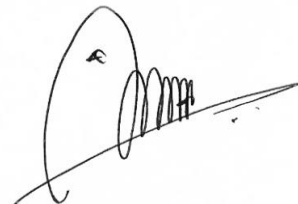
1. Nama : Andika Setiawan
2. Tempat, Tanggal Lahir : Wonogiri, 31 Mei 2002
3. Jenis Kelamin : Laki – Laki
4. Alamat : Geneng RT.03/RW.09, Tambakmerang,
Girimarto, Wonogiri, Jawa Tengah
5. No Handphone : 082124857668
6. Status : Belum Kawin
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : andikasetiawan0202@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2008 – 2013 : SDN 1 SIDOKARTO
2. Tahun 2014 – 2017 : SMPN 2 GIRIMARTO
3. Tahun 2017 – 2020 : SMAN 1 GIRIMARTO

Demikian daftar riwayat hidup dengan sepuh hati, tekad kuat, dan penuh tanggung jawab, Saya menyusun ini. Saya menghargai perhatian yang diberikan Saya ucapkan terimakasih.

Jakarta, 05 Februari 2024



ANDIKA SETIAWAN

NPM: 203402516244

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr,Wb.

Seluruh puji untuk Allah Yang Maha Pengasih, kami bersyukur atas limpahan rahmat serta petunjuk- Nya yang membolehkan penulis menuntaskan proposal Tugas Akhir dengan judul "Pengaruh *E – Service Quality*, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Lazada Di Jakarta Timur” sebagai bagian dari persyaratan penyelesaian studi untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional.

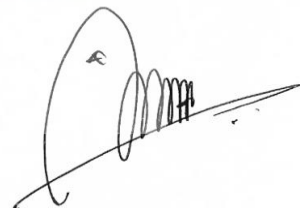
Penulis mengakui bahwasannya Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan serta masih banyak kesalahan yang bisa jadi ada sebab keterbatasan pengetahuan serta keahlian penulis. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri serta pihak lain secara umum. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah memperoleh banyak pelajaran, dukungan motivasi, dan bantuan berharga dari berbagai pihak, mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan Tugas Akhir inii. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang besar kepada semua individu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama penyusunan Tugas Akhir ini..

Penulis ingin mengungkapkan apresiasi yang besar kepada semua individu yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan hormat dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dari lubuk hati yang paling dalam, serta memberikan penghargaan yang sangat besar kepada:

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, sebagai Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E,.M.App.Ec., Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nasional

5. Bapak Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M., selaku pembimbing TA, sudah dengan sukarela berbagi pengetahuan, semangat dan panduan yang tak ternilai sehingga skripsi ini bisa di tuntaskan
 6. Semua pengajar di Universitas Nasional, terutama para dosen di Fakultas Ekonomi, telah memberikan pengetahuan kepada mahasiswa-mahasiswanya, memungkinkan mereka untuk tumbuh dan berkembang selama proses belajar.
 7. Diri Saya sendiri bisa berhasil bertahan hingga saat ini dan selalu mampu bangkit dalam segala situasi yang saya hadapi.
 8. Orang tua terkasih, Bapak Sadino dan Ibu Katiyem, senantiasa memberikan dukungan, pelajaran berharga, kasih sayang, perhatian, serta doa tanpa henti.
 9. Alda Rosa Oktaviani, cinta dalam hidupku, senantiasa melingkari Saya dengan dukungan tulusnya untuk menuntaskan Tugas Akhir ini bersama-sama, menciptakan cerita cinta yang indah dalam perjalanan kami.
 10. Terimakasih juga untuk Mbak Na yang selalu mendukung memberikan motivasi sampai Saya bisa melewati semua ini.
 11. Rekan seperjuangan Awang, Harlan, dan Haikal, telah memberikan sokongan tanpa henti sehingga berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini Bersama - sama sesuai dengan target waktu yang ditetapkan.
 12. Terimakasih untuk Mas Denny Caknan, Mas Bagus Guyon Waton, Mbak Difarina Indra, dan Mbak Niken Salindry dengan lagu – lagunya yang setia menemani Saya dalam menuntaskan Tugas Akhir ini.
- Terimakasih, Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Penulis,



ANDIKA SETIAWAN

NPM: 203402516244

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori – Teori Terkait dengan Penelitian.....	8
1. Pemasaran.....	8
2. Manajemen Pemasaran	9
3. Pemasaran Jasa	10
4. <i>E – Service Quality</i>	11
5. Citra Merek.....	14

6. Persepsi Harga	16
7. Kepuasan Pelanggan.....	18
B. Keterkaitan Antar Variabel	20
C. Hasil Penelitian yang Sesuai dengan Penelitian Sebagai Bahan Rujukan..	23
D. Kerangka Analisis	28
E. Hipotesis	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	30
B. Data Penelitian.....	30
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	30
2. Populasi dan Sampel	31
C. Teknik Pengambilan Data.....	33
D. Definisi Operasional Variabel	33
1. Definisi Operasional.....	33
2. Definisi dan Macam-macam Variabel Penelitian.....	35
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	35
1. Metode Analisis.....	35
3. Uji Instrumen Penelitian.....	36
4. Uji Asumsi Klasik	37
5. Uji Kelayakan Model	39
6. Uji Hipotesis (Uji t)	39
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Deskripsi Data Penelitian	41

2. Deskripsi Responden	43
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	46
B. Pembahasan	60
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Top Brand Index Online shopping di Indonesia Tahun 2020–2022.....	2
Tabel 2. 1 Daftar Rujukan yang Sesuai dengan Penelitian	23
Tabel 3. 1 Skala Likert	33
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	34
Tabel 4. 1 Total Skor Mean E – Service Quality (X1)	46
Tabel 4. 2 Total Skor Mean Citra Merek (X2).....	47
Tabel 4. 3 Total Skor Mean Persepsi Harga (X3).....	48
Tabel 4. 4 Total Skor Mean Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Autokorelasi.....	56
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji F	58
Tabel 4. 13 Hasil Koefisiensi Determinasi (R ²)	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Aplikasi Lazada (Play Store, 2023)	3
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	28
Gambar 4. 1 Logo Aplikasi Lazada	41
Gambar 4. 2 Karakteristik Usia Responden	44
Gambar 4. 3 Karakteristik Jenis Kelamin	45
Gambar 4. 4 Karakteristik Pekerjaan Responden	45
Gambar 4. 5 P-Plot Uji Normalitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	68
LAMPIRAN 2 DATA TABULASI PENELITIAN.....	72
LAMPIRAN 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN	82
LAMPIRAN 4 OUTPUT DATA SPSS	83
LAMPIRAN 5 HASIL UJI PLAGIARISME	87
LAMPIRAN 6 LAPORAN BIMBINGAN.....	88

