

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ONLINE*, PERSEPSI HARGA  
DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN LAZADA DI JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**DEVI TYARA RACHAMAWATY  
193402516117**



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

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ONLINE*, PERSEPSI HARGA DAN  
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
LAZADA DI JAKARTA**

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

Oleh :

**DEVI TYARA RACHAMAWATY**  
**193402516117**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PERSEPSI HARGA DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN LAZADA DI JAKARTA**

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, 4 Februari 2023



DEVI TYARA RACHAMAWATY  
NPM : 193402516117

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE,  
PERSEPSI HARGA DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP  
KEPUASAAN PELANGGAN LAZADA DI JAKARTA**

**Nama Mahasiswa : DEVI TYARA RACHAMAWATY**

**Nomor Pokok : 193402516117**

**Program Studi : MANAJEMEN**



**Jakarta:**

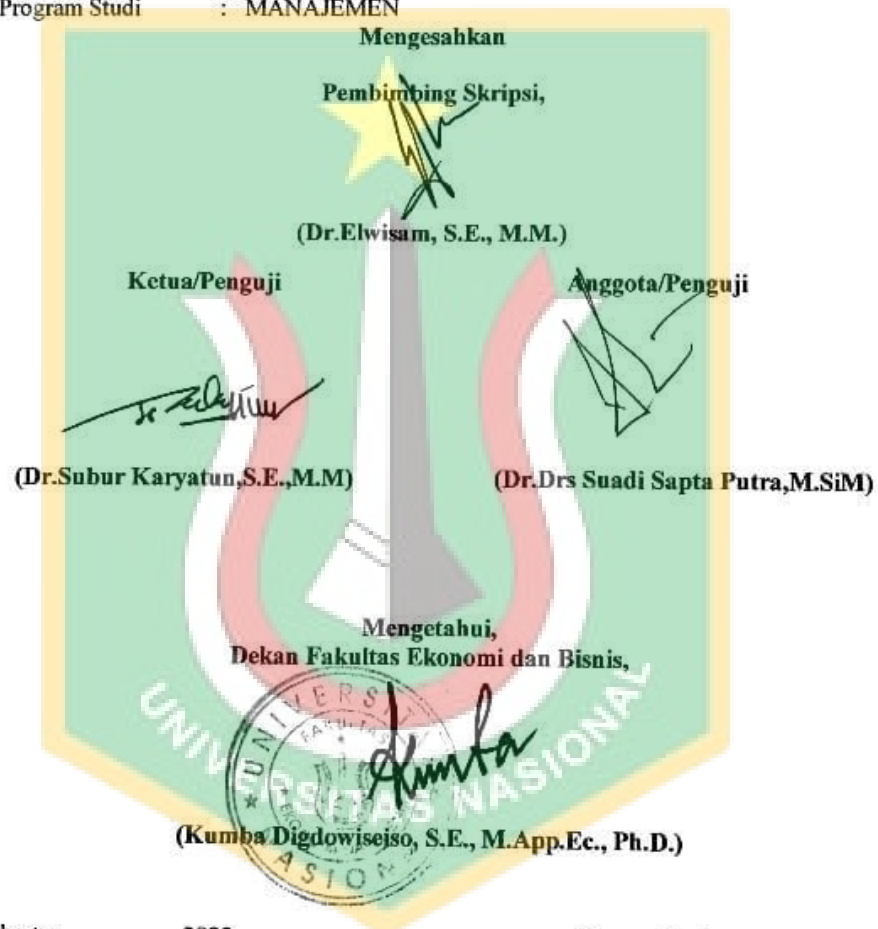
**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ONLINE*, PERSEPSI HARGA DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN LAZADA DI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **DEVI TYARA RACHAMAWATY**

Nomor Pokok : **193402516117**

Program Studi : **MANAJEMEN**



Jakarta, 2023

Tanggal Lulus 2023

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ONLINE*, PERSEPSI HARGA DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN LAZADA DI JAKARTA**

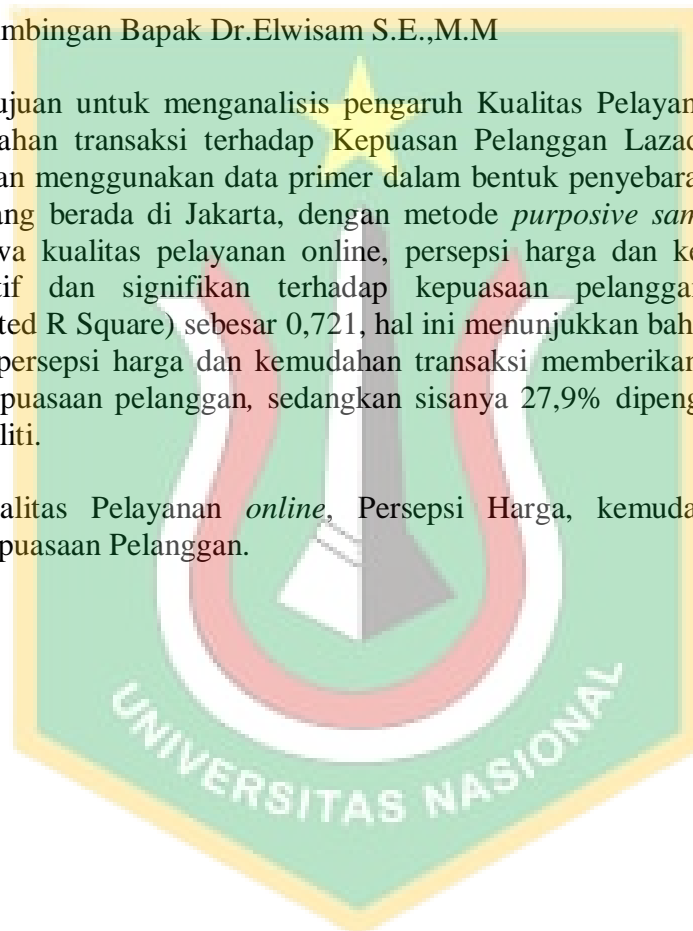
Oleh :

DEVI TYARA RACHAMAWATY  
NPM : 193402516117

Skripsi, dibawah bimbingan Bapak Dr.Elwisam S.E.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan *online*, Persepsi Harga dan kemudahan transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada di Jakarta. Data penelitian ini dengan menggunakan data primer dalam bentuk penyebaran kuesioner kepada 100 masyarakat yang berada di Jakarta, dengan metode *purposive sampling*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan online, persepsi harga dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,721, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan online, persepsi harga dan kemudahan transaksi memberikan kontribusi sebesar 72,1% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

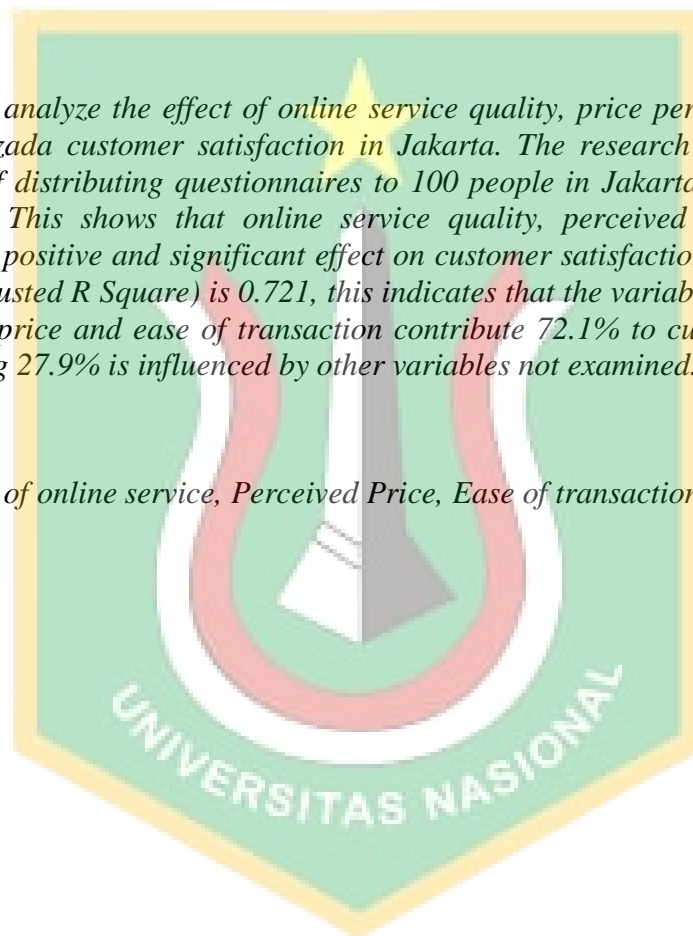
Kata kunci : Kualitas Pelayanan *online*, Persepsi Harga, kemudahan transaksi dan Kepuasan Pelanggan.



**ABSTRACT*****THE EFFECT OF ONLINE SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND EASE OF TRANSACTIONS ON LAZADA CUSTOMER SATISFACTION IN JAKARTA*****By :****DEVI TYARA RACHAMAWATY****NPM : 193402516117*****The thesis, under the guidance of Dr.Elwisam S.E.,M.M***

*This study aims to analyze the effect of online service quality, price perception and ease of transaction on Lazada customer satisfaction in Jakarta. The research data used primary data in the form of distributing questionnaires to 100 people in Jakarta, using a purposive sampling method. This shows that online service quality, perceived price and ease of transaction have a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.721, this indicates that the variables of online service quality, perceived price and ease of transaction contribute 72.1% to customer satisfaction, while the remaining 27.9% is influenced by other variables not examined.*

**Keywords:** *Quality of online service, Perceived Price, Ease of transaction and Customer Satisfaction.*



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. DATA PRIBADI**

Nama : Devi Tyara Rachamawaty

Tempat, Tanggal Lahir : Batam, 24 mei 2001

Jenis Kelamin : perempuan

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jln.raya pejaten no 43 b

Email : [devytyara12@gmail.com](mailto:devytyara12@gmail.com)

**B. RIWAYAT PENDIDIKAN**

2008 – 2013 : SDN 06 Jebus

2013 – 2016 : SMPN 02 Jebus

2016 – 2019 : SMAN 01 Jebus

2019 – 2023 : Universitas Nasional Jakarta



Jakarta, 1 febuari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Devityara'.

Devi Tyara Rachamawaty



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirahim, dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Online, Persepsi Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada Di Jakarta”**. Adapun tujuan dari penyusunan penelitian proposal ini adalah sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian proposal ini masih banyak sekali kekurangan atas keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyajikan penelitian proposal ini agar bermanfaat bagi pembaca. Tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan penelitian proposal ini sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.EC., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Elwisam, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga serta tambahan ilmu dan solusi di setiap kesulitan, kesabaran dan ketulusan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga saat ini.
7. Staf administrasi, sekretariat, dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut membantu dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Ayah Agus Hardy dan ibu Artini selaku keluarga tercinta yang menjadi motivasi terbesar penulis dalam hidup yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materi serta doa yang tidak ada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Diri saya sendiri yang sudah sangat disiplin, tidak malas dalam mengerjakan Tugas Akhir ini, mampu bertahan sejauh, sehebat ini dan sedikit mengeluh.
10. Abang Nizam Najar Ramadhan, kakak Dayana Frilianova dan adik Adhitya Satria Al-ghozali yang sudah mendoakan dan memberikan support kepada penulis.
11. Qalesya Zevanya Azhardy dan Audrey Natasya Azhardy yang sudah memberikan keceriaan disaat penulis merasa bosan dalam mengerjakan penyusunan Tugas Akhir ini.

12. Seseorang yang selalu membantu penulis ketika mengalami kesulitan, selalu ada dalam keadaan suka dan duka, mendengarkan keluh kesah penulis, dukungan, motivasi, tempat bertukar pikiran, serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Warga kosan Hj.fitriah yang selalu mendoakan, memberikan semangat, serta keceriaan selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.
14. Sahabat penulis yang selalu ada dalam keadaan suka dan duka, terimakasih sudah membantu penulis ketika kesulitan, mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan semangat motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Teman-teman Manajemen Universitas Nasional Angkatan 2019 atas kebersamaan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.



Jakarta,

Devi Tyara Rachamawaty

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL (Luar) .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL (Dalam).....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>VIII</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	4
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori .....	7
1. Manajemen Pemasaran .....	7
a. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
b. Fungsi Manajemen Pemasaran .....	8
c. Tujuan Manajemen Pemasaran.....	9
2. Kepuasan pelanggan .....	10
a. Pengertian Kepuasan pelanggan .....	10
b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan. 10	10
c. Mengukur kepuasan pelanggan .....	11
d. Indikator Kepuasan pelanggan .....	11
3. Kualitas Pelayanan Online .....	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Online .....	13
b. Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Online .....	14
c. Indikator Kualitas Pelayanan Online .....	15
4. Persepsi Harga .....	15
a. Pengertian Persepsi Harga.....	16
b. Faktor-faktor Persepsi Harga.....	16
c. Peranan Harga .....	17
d. Indikator Persepsi Harga .....	17
5. Kemudahan Transaksi .....	17
a. Pengertian Kemudahan.....	18

b. Pengertian Kemudahan Transaksi .....	19
c. Faktor Kemudahan Transaksi .....	20
d. Peranan Kemudahan Transaksi .....	20
e. Indikator Kemudahan Transaksi .....	20
B. Keterkaitan Antar Variabel .....	21
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online terhadap Kepuasan pelan	22
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan pelanggan .....	22
3. Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan pelanggan	22
C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	29
D. Kerangka Analisis .....	30
E. Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Objek Penelitian .....	32
B. Data penelitian .....	32
a. Sumber data dan Jenis data .....	32
1. Sumber data .....	32
2. Jenis data .....	32
b. Populasi dan sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	33
C. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	34
D. Definisi Operasional .....	34
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	37
1. Metode Analisis Deskriptif .....	37
2. Uji Instrumen .....	37
a. Uji Validitas .....	38
b. Uji Realibilitas .....	38
3. Uji asumsi Klasik .....	38
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Multikolinearitas .....	39
c. Uji Autokorelasi .....	39
d. Uji Heteroskedastisitas .....	39
4. Uji Kelayakan Model .....	39
a. Uji F .....	40
b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40
5. Metode Analisis Inferensial .....	40
a. Analisis Regresi dan Linear Berganda .....	40
6. Pengujian Hipotesis .....	41
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Hasil dan Penelitian .....	43
1. Deskripsi Data Penelitian .....	43
2. Sejarah Singkat Perusahaan .....	43
3. Karakteristik Responden .....	45
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	49
5. Metode Analisis .....	49
a. Uji Instrumen .....	49
1). Uji Validitas .....	50
2). Uji Reliabilitas .....	51

b. Uji Asumsi Klasik .....	52
1). Uji Normalitas .....	52
2). Uji Multikolinearitas .....	52
3). Uji Autokorelasi .....	53
4). Uji Heteroskedastisitas .....	54
c. Uji Kelayakan .....	54
1). Uji F .....	55
2). Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
d. Analisis Inferensial .....	56
1). Analisis Regresi Berganda .....	58
e. Pengujian Hipotesis Uji t .....	59
B. Pembahasan .....	59
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Plgn...60	
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....61	
3. Pengaruh Kemudahan transaksi Terhadap Kepuasan pelanggan .62	
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat <i>Top Brand Index</i> Online shopping di Indonesia .....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Rujukan.....	27
Tabel 3.1 Skala Likert .....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	37
Tabel 4.4 Average Total Mean Kualitas Pelayanan online .....	46
Tabel 4.5 Average Total Mean Persepsi Harga .....	47
Tabel 4.6 Average Total Mean Kemudahan Transaksi.....	48
Tabel 4.7 Average Total Mean Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 4.8 Analisis regresi linier berganda.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka analisis.....	30
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45

