

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas produk, persepsi harga, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko online lazada dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di toko online lazada. Hasil ini mendukung hipotesis pertama yang telah dirumuskan oleh penulis. Semakin bagus kualitas produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang bagus yaitu meliputi desain produk, kecanggihan, ketahanan produk sesuai dengan harapan pelanggan seperti yang diberikan oleh toko online lazada.
2. Persepsi harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di toko online lazada. Hasil ini mendukung hipotesis kedua. Dari hasil penelitian responden mengutamakan persepsi harga sebagai alasan untuk melakukan pembelian, Jadi konsumen selalu memperhatikan harga saat akan melakukan pembelian pada produk di toko online lazada. yang telah dirumuskan oleh penulis. Persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti yang dilakukan toko online lazada.

3. Kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggantoko online lazada. Hasil ini mendukung hipotesis ketiga yang telah dirumuskan oleh penulis. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan maka semakin mudah konsumen mendapatkan produk, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **B. Saran**

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan melakukan penelitian pada fenomena produk toko online lazada, diantaranya meneliti fenomena brand ambassador produk dan kelebihan di toko online lazada.
2. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di toko online lain, sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dengan toko online lain.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut:

1. Sampel atau responden pada penelitian ini terbatas pada ruang lingkup Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga belum dapat mewakili seluruh konsumen toko online lazada di kota lainnya.
2. Penelitian ini belum menggunakan semua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan toko online lazada.

## Daftar Pustaka

- Engel, James F, (1990), *Consumer behavior*, 6<sup>th</sup> ed., *The Dryden Press, Chicago, IL*.
- Ghazali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* ( edisi kelima) Semarang.
- Khan, Parisa Islam dan Tabassum, Ayesha. 2010, *Service Quality and Customer Satisfaction of the Beauty-Care Service Industry in Dakha: A Study on High-End Women's Parlos. The Jurnal of Business in Developing Nations (Online)*, vol. 12, No.11, (<http://google.com>, diakses November 2015).
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran Ananalisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih bahasa A.B. Susanto, Selemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2009, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Terjemahan oleh A. Sindoro. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gery Armstrong, 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Loveock, Christoper, 1988, *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resurces*, London: Prentice Hall Int Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, 2012, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 2. Jakarta: Selemba Empat.
- Luli Prandita dan Sri Styo Iriani, 2013, melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store*”, *Jurna Ilmu Manajemen*, Vol. 1 No. 2
- Moch. Ghozali, 2014, melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 3 No. 3

- Paramarta, Wayan Arya, 2008, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Forum Manajemen Vol .6 No.2. Denpasar : STIE Bima.
- Rahmawati, Alni, Fajarwati, Fauziyah, 2014, *statistika teori dan praktek*. Edisi 2. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan D&D*,. Cetakan ke 23, Alfabeta, Bandung.
- Suhartanto, D., 2008, *Kepuasan Pelanggan : Pengaruhnya terhadap Prilaku Konsumen Di Industri Perhotelan*. Skripsi. Universitas Gunadarma
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Pemanaran Jasa*, Banyumedia Publishing, Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Yogyakarta.
- Worodiyanti, Novi Wahyu, 2016, melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Kualitas Produk, harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Elladerna Skin Care Malang*”, *e-Jurnal, Vol 05 No. 01*
- Zeithaml. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. Fith Edition. New York: Mcgrew-Hill Companies, Inc.*
- .

## Daftar Lampiran

### Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Responden yang kami hormati,

Sebagai syarat menyelesaikan studi untuk mendapatkan gelar S-1 (Strata satu) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta), penulis melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada “. Oleh karena itu saya mohon bantuan kesediaannya untuk memberikan jawaban yang sesungguhnya, jawaban responden sangat berharga bagi saya.

Saya akan menjamin kerahasiaan data yang responden berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.

Terimakasih

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Peneliti

Dwi Agung Mandela Putra

20130410482

## I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan (Coret salah satu)

Usia :

Jurusan :

## II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pengisian kuisisioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat responden akan di rahasiakan oleh peneliti.
2. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan seluruh kemungkinan jawabannya.
3. isilah jawaban dengan memberikan tanda ( $\checkmark$ ) pada salah satu pilihan jawaban yang responden anggap sesuai dengan kondisi sebenarnya.
4. peneliti mengharapkan semua pernyataan dijawab/diisi dan tidak ada yang dilewatkan.
5. terima kasih atas kerja samanya.

## III. CONTOH CARA PENGISIAN KUISISIONER

No	Pertanyaan/Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS

Keterangan :

STS : sangat tidak setuju

TS : tidak setuju

N : netral

S : setuju

SS : sangat setuju

### **Kuesioner Penelitian**

#### **1. Variabel Kualitas Produk**

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	produk-produk yang ditawarkan di situs toko online Lazada memiliki kinerja yang lebih baik dari toko <i>online</i> lain					
2.	Produk-produk yang ditawarkan Lazada memiliki kualitas yang lebih baik dari situs toko online lain					
3.	Produk yang ditampilkan di situs toko online Lazada sesuai dengan spesifikasi					
4.	Spesifikasi produk yang ditawarkan di situs toko online Lazada sesuai dengan manfaat yang diperoleh					

### Persepsi Harga

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga produk-produk yang ditawarkan di situs toko online Lazada lebih terjangkau daripada situs toko online lain					
2.	Harga yang ditawarkan di situs toko online Lazada sesuai dengan kualitas produk yang diperoleh					
3.	Harga yang ditawarkan di situs toko online Lazada sesuai dengan spesifikasi produk yang ditawarkan					
4.	Harga yang ditawarkan di situs toko online Lazada sesuai dengan manfaat yang dirasakan					

### Kualitas Layanan

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa situs toko online Lazada ini mudah untuk diakses					
2.	Situs toko online Lazada memberikan layanan dengan cepat					
3.	Situs toko online Lazada memberikan jaminan kepastian biaya dalam layanannya.					
4.	Semua keluhan pelanggan dilayani dengan baik oleh situs toko online Lazada					

### Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa puas terhadap layanan-layanan yang telah diberikan oleh situs toko online Lazada					
2.	Anda bersedia melakukan pembelian ulang di situs toko online Lazada karena memberikan kualitas layanan yang memuaskan					
3.	Anda bersedia melakukan pembelian ulang di situs toko online Lazada karena memberikan kualitas produk yang mumpuni					



## Lampiran 2. SPSS

### Lampiran 3. Karakteristik Responden

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	75	50.0	50.0	50.0
Valid Perempuan	75	50.0	50.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

### Lampiran 4. Descriptive

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Produk	150	6	19	13.49	2.457
Harga	150	8	19	14.31	1.889
Kualitas Layanan	150	7	20	14.11	2.206
Kepuasan Pelanggan	150	5	14	10.47	1.591
Valid N (listwise)	150				

## Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Kualitas Produk

#### Correlations

		Kualitas_Produk
Kualitas_Produk1	Pearson Correlation	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Produk2	Pearson Correlation	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Produk3	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Produk4	Pearson Correlation	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Produk	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	150

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	4

## 2. Persepsi Harga

**Correlations**

		Harga
Harga1	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Harga2	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Harga3	Pearson Correlation	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Harga4	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Harga	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	150

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	4

### 3. Kualitas Layanan

Correlations		Kualitas_Layanan
Kualitas_Layanan1	Pearson Correlation	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Layanan2	Pearson Correlation	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Layanan3	Pearson Correlation	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Layanan4	Pearson Correlation	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Layanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	150

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	4

## 4. Kepuasan Pelanggan

## Correlations

		Kepuasan_Pelanggan
Kepuasan_Pelanggan1	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kepuasan_Pelanggan2	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kepuasan_Pelanggan3	Pearson Correlation	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	150

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	3

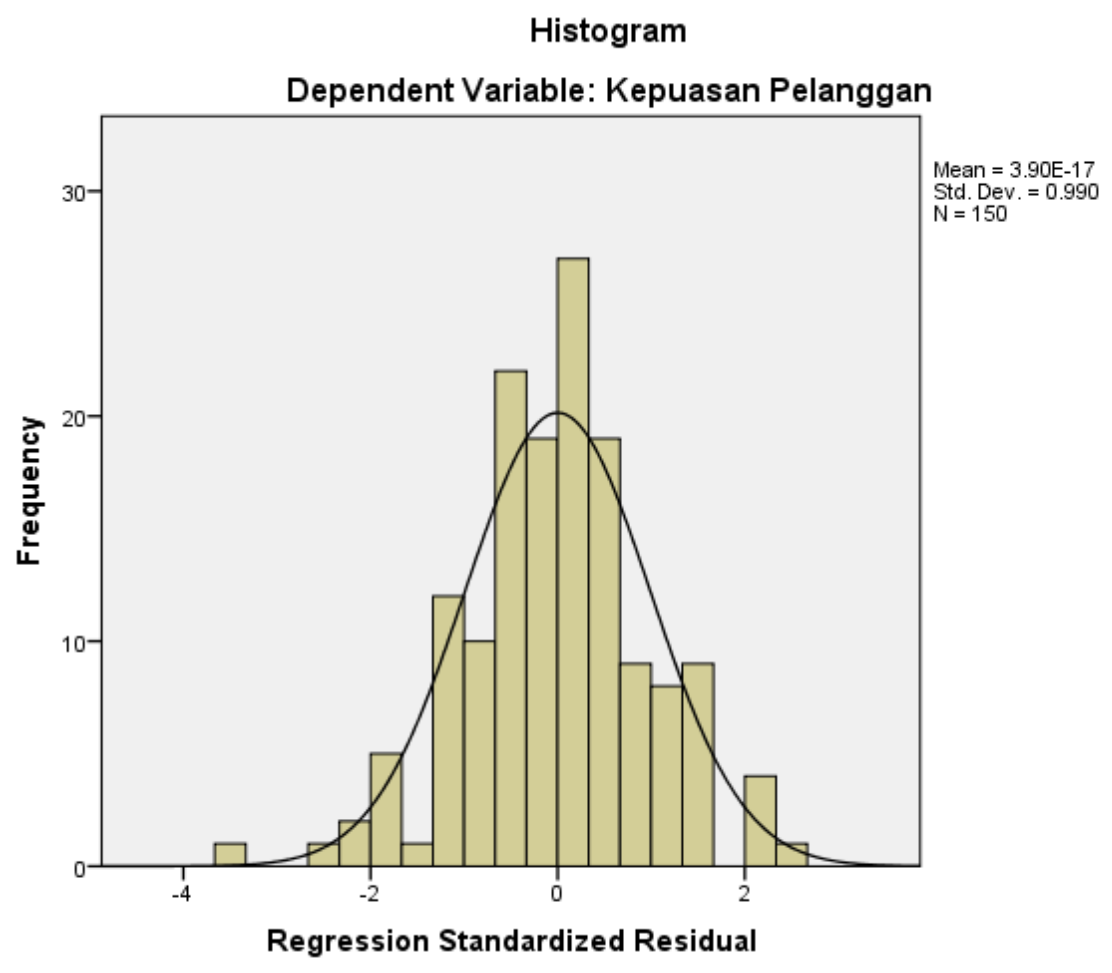
## Lampiran 6. Uji Normalitas

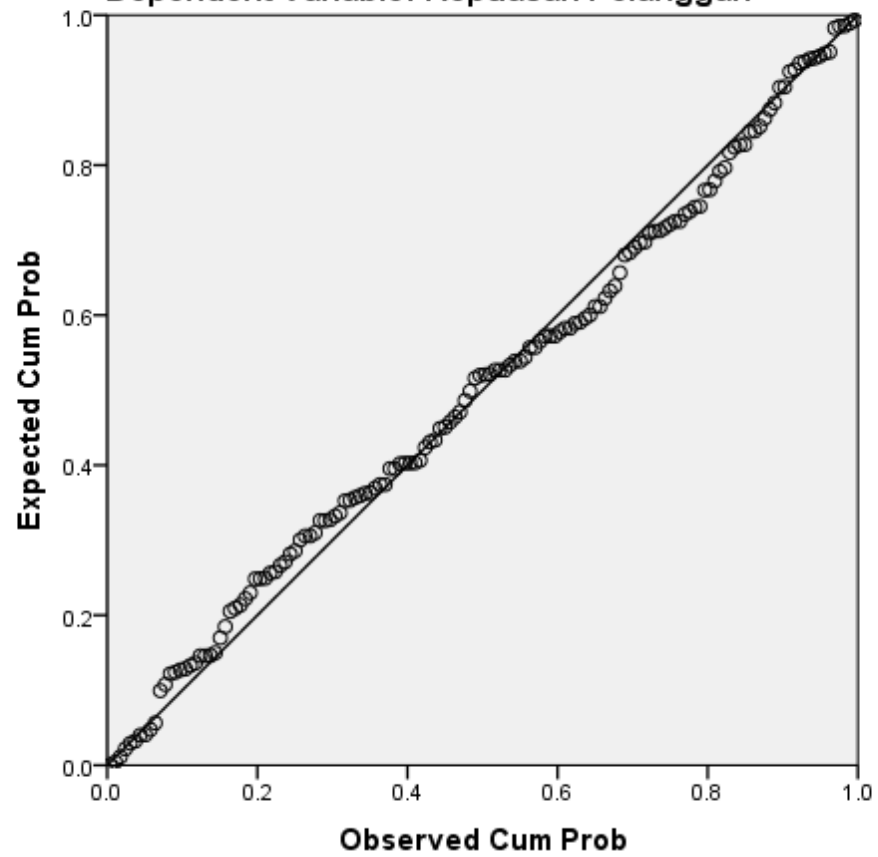
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.22845132
	Absolute	.053
Most Extreme Differences	Positive	.048
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.648
Asymp. Sig. (2-tailed)		.795

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



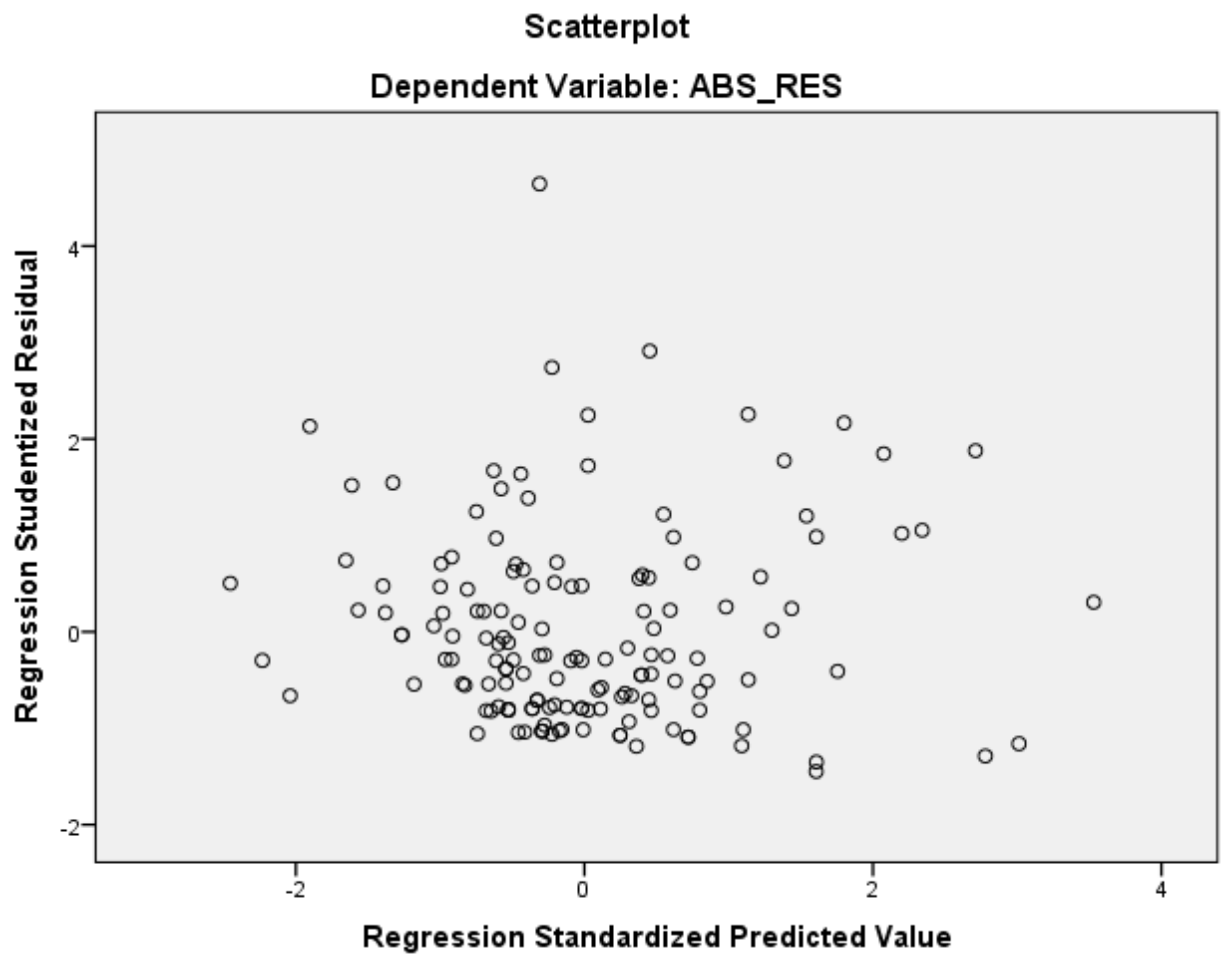
**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan**



### Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.064	.582		1.827	.070
	Kualitas Produk	-.044	.030	-.135	-1.440	.152
	Harga	-.007	.041	-.016	-.162	.871
	Kualitas Layanan	.039	.031	.109	1.268	.207

a. Dependent Variable: ABS\_RES



### Lampiran 8. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.998	.911		2.194	.030		
Kualitas Produk	.251	.048	.387	5.269	.000	.755	1.325
Harga	.197	.064	.234	3.052	.003	.697	1.436
Kualitas Layanan	.161	.049	.223	3.319	.001	.901	1.110

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Lampiran 9. Uji Regresi Linear Berganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 <sup>a</sup>	.404	.392	1.241

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.539	3	50.846	33.015	.000 <sup>b</sup>
	Residual	224.855	146	1.540		
	Total	377.393	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.998	.911		2.194	.030
1 Kualitas Produk	.251	.048	.387	5.269	.000
1 Harga	.197	.064	.234	3.052	.003
1 Kualitas Layanan	.161	.049	.223	3.319	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan