

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE
LAZADA DI KOTA YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION,
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LAZADA ONLINE
SHOP IN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Di susun oleh :

Dwi Agung Mandela Putra

20130410482

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING
PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE
LAZADA

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION,
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LAZADA ONLINE
SHOP IN YOGYAKARTA

Diajukan oleh

DWI AGUNG MANDELA PUTRA

20130410482

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

Tanggal, Maret 2018

Dr. Susanto.,MS.

NIK: 195212231980031003

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE LAZADA

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LAZADA ONLINE SHOP IN YOGYAKARTA

Diajukan oleh

DWI AGUNG MANDELA PUTRA

20130410482

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yang terdiri dari :

Dr. Susanto.,MS.

Ketua Tim Penguji

Ika Nurul Qamari, SE.,M.SI

Anggota tim penguji

Misbah Anwar, SE., M.SI

Anggota tim penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E, M.SC., Ph. D., AK., CA

NIK. 19731218199904 143 068

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dwi Agung Mandela Putra

Nomor Mahasiswa : 20130410482

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE LAZADA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta,.....Maret 2018

Dwi Agung Mandela Putra

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur Alhamdulillah yang setulus-tulusnya dan setinggi-tingginya kepada Allah Azza Wajalla dan menghaturkan Shalawat serta Salam kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarganya dan para sahabatnya, karya sederhana ini kupersembahkan untuk :

Ayah dan Ibundaku Tercinta

[Mardepri dan Lela Utama]

Sebagai bukti dan bakti ananda dalam mengemban tanggung jawab yang telah diberikan. Selalu senantiasa menitipkan do'a dan kasih sayangnya di setiap hembusan nafasnya, perjuangan dan pengorbanannya dalam membimbing dan menasehati di setiap komunikasi yang menjadi kekuatan tersendiri bagi ananda dalam langkah untuk melanjutkan perjuangan kalian

Kakak Tersayang

Kakaku Putri Wulan Dela M.Pd, yang gagah, tegas dan berani yang selalu memberi dukungan serta nasehatnya dan yang selalu menjadi penyemangat dalam berjuang sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE LAZADA”** dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak serta berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karenanya, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ak, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.Si. Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Susanto.,MS. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan serta nasehat kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan untuk kedepannya.

Wassalammualaikum Wr. Wb

Yogyakarta,.....Maret 2018

Dwi Agung Mandela Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Batasan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kerangka Teori dan Penurunan Hipoteis.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

C. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Kualitas Instrumen Data	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek/subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN ...	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka	Error! Bookmark not defined.
Daftar Lampiran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rincian Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Lingkup Definisi Produk Error! Bookmark not defined.

**Gambar 2. 2 Strategi penetapan harga jasa berdasarkan empat definisi nilai
.....** Error! Bookmark not defined.

Gambar 2. 3 *Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction* Error!
Bookmark not defined.

Gambar 2. 4 Model Penelitian..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. SPSS	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Descriptive	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Uji Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.

