



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA

TERHADAP MINAT BELI ULANG LAYANAN SHOPEEFOOD PADA

PENGGUNA SHOPEE DI JAKARTA

Oleh:

Nama : Henry Setiadi Gunawan

NIM : 23200241

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG LAYANAN SHOPEEFOOD PADA PENGGUNA SHOPEE DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Henry Setiadi Gunawan

NIM : 23200241

Jakarta, 04 April 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Morryessa Brandinie, S.E, M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Henry Setiadi Gunawan / 23200241 / 2024/ Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Layanan ShopeeFood pada Pengguna Shopee di Jakarta / Pembimbing: Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Pesatnya kemajuan teknologi, khususnya di bidang internet dan bisnis *online*, telah memaksa perusahaan-perusahaan di negara berkembang untuk menciptakan bisnis *online* dan berbasis aplikasi guna memperluas pangsa pasarnya. Shopee merupakan *e-commerce* terbesar di Indonesia yang meluncurkan layanan pesan-antar makanan *online* pertama yang dinamakan ShopeeFood. Dikarenakan adanya beberapa perusahaan lain yang menyediakan pelayanan pesan-antar makanan yang serupa, hal ini membuat adanya persaingan, akan tetapi di antara para pesaingnya ShopeeFood berada pada peringkat ketiga yang dimana terdapat beberapa keluhan dari konsumennya. Maka dalam menghadapi persaingan tersebut, faktor kualitas layanan dan persepsi harga merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang layanan ShopeeFood pada pengguna Shopee di Jakarta.

Teori yang ada dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan, persepsi harga, dan minat beli ulang. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas layanan dan persepsi harga, sedangkan yang termasuk dalam variabel dependen yaitu minat beli ulang.

Objek penelitian ini yaitu layanan ShopeeFood. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner elektronik melalui *Google Form* kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dan pengolahan data yang digunakan adalah model persamaan struktural dengan menggunakan *software* SPSS 29.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dan menyatakan bahwa variabel kualitas layanan memberikan pengaruh lebih dominan daripada persepsi harga terhadap minat beli ulang.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Saran yang bisa diberikan peneliti yaitu ShopeeFood tetap konsisten dalam membuat layanan yang baik serta memberikan harga yang sesuai dengan benefit yang diberikan karena hal tersebut terbukti dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Minat Beli Ulang.



ABSTRACT

Herny setiadi gunawan / 23200241 / 2024 / *The Influence of Service Quality and Price Perception on Intention to Repurchase ShopeeFood Service Among Shopee Users in Jakarta* / Supervisor : Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Rapid advances in technology, especially in the internet and online business sector, have forced companies in developing countries to create online and application based businesses to expand their market share. Shopee is the largest e-commerce in Indonesia which launched the first online food delivery service called ShopeeFood. Due to the existence of several other companies that provide similar food delivery services, this creates competition, however, among its competitors, ShopeeFood is in third place where there are several complaints form consumers. So in facing this competiton, service quality factors and price perception factors are important in influencing consumers to make purchases. Therefore, this research aims to determine the influence service quality, and price perception on interest to repurchasing for ShopeeFood service for Shopee users in Jakarta.

The theories in this research are the theory of service quality, price perception, and repurchase intention. This research uses two independent variables, namely service quality and price perception, while the dependent variable is repurchase interest.

The object of this research is the ShopeeFood service. The data collection technique used is communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Form to 100 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique and the data processing used is a structural equation model using SPSS 29 software.

The results of this research indicate that service quality and price perception have a positive and significant effect on repurchase intention and state that the service quality variable has a more dominant influence than price perception on repurchase intention.

The conclusion of this research is that all existing hypotheses have been proven to have a positive and significant influence. The advice that researchers can give is that ShopeeFood remains consistent in providing good service and providing prices that are in line with the benefits provided because this has been proven to encourage consumers to make purchases.

Keywords :Service Quality, Price Perception, Intention to Repurcahse.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Layanan ShopeeFood pada Pengguna Shopee di Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi peneliti, tetapi pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Morryessa Brandinie, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu peneliti dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua peneliti yang senantiasa mendukung, menghibur, dan mendoakan peneliti selama proses penyusunan skripsi.
5. Teman-teman yang turut serta membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat menghargai setiap kritik dan saran yang disampaikan guna menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

Jakarta, April 2024

Peneliti

Henry Setiadi Gunawan

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Jasa (Layanan).....	Error! Bookmark not defined.
b. Pengertian Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
c. Karakteristik Layanan	Error! Bookmark not defined.
d. Dimensi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2. Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Harga	Error! Bookmark not defined.
b. Pengertian Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
c. Dimensi Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
3. Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
b. Dimensi Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
1. Hubungan antara kualitas layanan dengan minat beli ulang.....	Error! Bookmark not defined.



2. Hubungan antara persepsi harga dengan minat beli ulang.....**Error! Bookmark not defined.**

D. Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**

A. Objek penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Disain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

C. Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Kualitas Layanan (X_1) **Error! Bookmark not defined.**

2. Persepsi Harga (X_2) **Error! Bookmark not defined.**

3. Minat beli ulang (Y) **Error! Bookmark not defined.**

D. Teknik Pengambilan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**

F. Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Uji Validitas dan Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

a. Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

b. Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**

a. Analisis Persentase **Error! Bookmark not defined.**

b. Rata-rata Hitung (*mean*)..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**

4. Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**

a. Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

b. Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

c. Uji Multikolinearitas **Error! Bookmark not defined.**

5. Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

a. Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Uji T **Error! Bookmark not defined.**

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

B. Analisis Profil Responden **Error! Bookmark not defined.**

1. Jenis Kelamin Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**

3. Pekerjaan Responden **Error! Bookmark not defined.**



C.	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji mean.....	Error! Bookmark not defined.
(a)	Variabel kualitas layanan.....	Error! Bookmark not defined.
(b)	Variabel Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
(c)	Variabel Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
D.	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Kesesuaian Model (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Signifikan Koefisien (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji Koefisien Determinasi R ²	Error! Bookmark not defined.
E.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Analisis Variabel Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.	Analisis Variabel Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
3.	Analisis Variabel Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
4.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
6.	Dominansi Variabel X Terhadap Y.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
1.	Bagi ShopeeFood.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Indikator Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Lanjutan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Indikator Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Indikator Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Profil responden berdasarkan usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Profil responden berdasarkan pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil uji validitas kualitas layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil uji validitas persepsi harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil uji validitas minat beli ulang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Uji reliabilitas kualitas layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Uji reliabilitas persepsi harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji reliabilitas minat beli ulang.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji mean kualitas layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Uji mean persepsi harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Uji mean minat beli ulang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil Uji R ²	Error! Bookmark not defined.

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan <i>Marketplace</i> di Asia Tenggara pada tahun 2021	Error!	Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Aplikasi <i>online food delivery</i> dengan nilai transaksi bruto terbesar di ASEAN	Error!	Bookmark not defined.
Gambar 1.3 Jumlah Kunjungan <i>marketplace</i> terbesar di Indonesia pada tahun 2023 ..	Error!	Bookmark not defined.
Gambar 1.4 Keluhan Konsumen ShopeeFood pada Aplikasi Shopee di app store periode 2023	Error!	Bookmark not defined.
Gambar 1.5 Biaya yang dikenakan kepada konsumen pada GrabFood, GoFood, ShopeeFood periode Desember 2023 ..	Error!	Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Rentang Skala	1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo	1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Logo ShopeeFood	Error!	Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh isi karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.

2. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh isi karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.

Lampiran 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 18	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 19	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 20	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 21	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 22	Error! Bookmark not defined.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.