

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SHOPEE**

(Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)



Oleh :

Este Fania

20401165

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KEDIRI**

2024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Este Fania
NIM : 20401165
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
E-mail address : faniaeste310801@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....:.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 16 September 2024

Penulis

“

”
(Este Fania)

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SHOPEE**

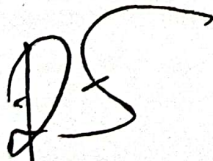
(Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri)

ESTE FANIA

20401165

Disetujui oleh :

Pembimbing 1



Arif Zunaidi, SHI, MEI

NIP. 198204072023211019

Pembimbing 2



Islamiati Hidayah, S.A., M.Akun

NIP. 19890305 202012 2 014

NOTA DINAS

Kediri, 15 Mei 2024

Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Bimbingan Sidang

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl Sunan Ampel No 07, Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Este Fania

NIM : 20401165

Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SHOPEE** (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri

Setelah diperbaiki materi dan penyusunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Sastra (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Arif Zunaidi, SHI, MEI

NIP. 198204072023211019



Islamiati Hidayah, S.A., M.Akun

NIP. 19890305 202012 2 014

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Mei 2024

Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl Sunan Ampel No 07, Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Este Fania

NIM : 20401165

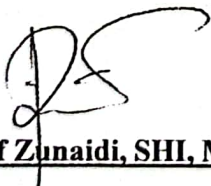
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SHOPEE (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri**

Setelah diperbaiki materi dan penyusunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tununan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing 1



Arif Zunaidi, SHI, MEI

NIP. 198204072023211019

Pembimbing 2



Islamiati Hidayah, S.A., M.Akun

NIP. 19890305 202012 2 014

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SHOPEE
(Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri)

ESTE FANIA

NIM : 20401165

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Intitut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 24 Juni 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

SRLANUGRAH NATALINA, S.E., M.M
NIP. 19771225 200901 2 006


(.....)

2. Penguji 1

SRIHARIYANTI, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006


(.....)

3. Penguji 2

ISLAMIATLHIDAYAH, S.A., M.Akun
NIP. 19890305 202012 2 014


(.....)

Kediri, 01 Juli 2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya : Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

Demikianlah nikmat-nikmat-Ku kepadamu. Maka tetaplah optimis dan berharap pada pertolongan Tuhanmu karena sesungguhnya beserta kesulitan apa pun pasti ada kemudahan yang menyertainya. Engkau hadapi kesulitan besar dalam menyampaikan dakwah kepada kaummu; mereka ingkar dan menentangmu, tetapi Allah memberimu kemudahan untuk menaklukkan mereka.

“Kamu adalah Apa Yang Kamu Pikirkan”

Kalimat yang telah saya gunakan lebih dari 10 tahun dimana menggambarkan kepada diri saya bahwa masa depan akan sesuai dengan apa yang saya pikirkan. Maka berpikirlah untuk hal baik agar Allah SWT memberikan yang jauh lebih baik pula.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahim. Alhamdulillah rabbil alamin

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT dan tak lupa sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Ungkapan rasa syukur dan terima kasih yang tak ternilai atas nikmat dan karunia Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan jalan terbaik untuk saya lalui hingga saya berada pada titik saat ini. Dimana saya mampu menyelesaikan tugas akhir kuliah ini semaksimal mungkin atas bantuan Allah SWT.

Ungkapan rasa terima kasih juga saya sampaikan kepada kedua orang tua saya yakni bapak Yasin dan ibu Jamilatul Khofah yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a nya. Tak ada hentinya ungkapan terima kasih ini saya utarakan. Perhatian kalian, do'a kalian dalam setiap sujud yang selalu menyebut namaku, dan semangat kalian yang tersalurkan kepadaku membukakan banyak jalan untukku bisa melewati perjalananku. Untuk adekku Nabila Inka Sari terima kasih atas semangat, dukungan, serta menemaniku dalam mengurus segala sesuatunya. Aku ungkapkan semangat pula kepadamu, jangan pernah menyerah atas apa yang kamu usahakan. Kepada Ahmad Rafi Aziz terima kasih atas semangat dan dukungannya semoga ini menjadi salah satu semangatmu untuk menyelesaikan secara cepat studi yang sedang kamu jalani.

Terima kasih banyak saya sampaikan kepada kedua pembimbing Bapak Arif Zunaidi,SHI, MEI dan Ibu Islamiati Hidayah, S.A., M.Akun yang telah mengarahkan, memberi masukan, memberi semangat, dan menyempurnakan skripsi ini. Ungkapan terima kasih ini tidak sebanding dengan apa yang telah bapak dan ibu berikan

kepada saya. Akan tetapi, dengan hati yang tulus dan ikhlas besar rasa syukur saya bisa bertemu dengan seorang sehebat bapak dan ibu.

Tak lupa saya ucapkan terima kasih atas semangat, dukungan, dan motivasi yang diberaiakan oleh teman – teman terdekat saya yakni Siyammatus Safitri, Bella Sabina Zaneta, Lailatur Rohmah, dan Sifana Putri A serta teman – teman lainnya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menemaniku saat berada dalam masa perkuliahan ini, semoga pertemanan kita akan berlangsung hingga kita sama – sama menemukan rasa sukses kita masing – masing. Sekali lagi saya ucapkan banyak terima kasih.

Dan yang terakhir saya persembahkan untuk almamaterku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Terima kasih dan sukses selalu.

ABSTRAK

ESTE FANIA, Dosen pembimbing Bapak ARIF ZUNAI, SHI, MEI dan Ibu ISLAMIATI HIDAYAH, S.A., M.Akun : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri), 2024.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi, Tingkat Kepuasan Konsumen

Kualitas produk merupakan suatu kelebihan yang akan diberikan oleh seorang produsen atas barang yang diproduksinya dengan tujuan untuk memberikan hasil yang terbaik bahkan melebihi apa yang diperkirakan oleh para konsumen. Harga diartikan sebagai suatu alat yang akan diberikan terhadap nilai suatu barang yang telah disesuaikan dengan barang tersebut yang mana digunakan sebagai alat transaksi yang akan dilakukan oleh seorang konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang mereka inginkan. Promosi merupakan suatu proses yang akan berlangsung dengan melakukan penyebaran informasi dan bersifat mempengaruhi seorang konsumen untuk melakukan pembelian terhadap barang atau jasa tertentu. Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang menyangkut perasaan yang akan dirasakan oleh setiap orang yang melakukan pembelian atas suatu barang dan jasa.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisa pengaruh secara parsial kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap tingkat kepuasan konsumen, dan pengaruh promosi terhadap tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini juga ditujukan untuk mengetahui secara simultan pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap tingkat kepuasan konsumen, dan pengaruh promosi terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 115 responden yakni mahasiswa ekonomi syariah angkatan 2020 IAIN Kediri. Penarikan sampel didasarkan atas jenis sampel yakni probability sampling dan menggunakan data primer yang didapatkan dari penyebaran kuisisioner dengan skala likert. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna shopee yang dibuktikan dengan nilai sig $0,014 < 0,05$. Harga secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna shopee yang dibuktikan dengan nilai sig $0,240 > 0,05$. Promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna shopee yang dibuktikan dengan nilai sig $0,042 < 0,05$. Dengan hasil $F_{hitung} 7,015 > 2,68$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka kualitas produk, harga, dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna shopee. Yang mana menghasilkan nilai R-square sebesar 0,399 atau 39,9% dan sisanya yakni 60,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi, Tingkat Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri)” ini dapat terselesaikan dengan baik dan dapat digunakan sebagai prasyarat akhir dalam menempuh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) IAIN Kediri.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, S. Fil., M. Hum., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri
4. Bapak Arif Zunaidi, SHI, MEI dan Ibu Islamiati Hidayah , S.A., M.Akun selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yang telah mengarahkan, memberi masukan, dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Kepada kedua orang tua, adik, dan seluruh teman – teman yang telah memberikan do’a rrestu, semangat, dukungan, bimbingan, motivasi, dan kritik saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

7. Yang tak lupa kepada seluruh teman mahasiswa dan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersedia ikut serta sebagai responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berhadap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berhadap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya. Sekian yang dapat penulis sampaikan dan terima kasih.

Kediri, 15 Mei 2024

Penulis

“

Este Tania”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Hipotesis Penelitian	18
G. Penegasan Istilah	22

BAB II : LANDASAN TEORI	25
A. Tinjauan tentang Kualitas Produk	25
B. Tinjauan tentang Harga	29
C. Tinjauan tentang Promosi	34
D. Tinjauan tentang Tingkat Kepuasan Konsumen	37
BAB III : METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Definisi Operasional	42
C. Lokasi Penelitian	44
D. Populasi dan Sampel	44
E. Pengumpulan Data	46
F. Instrumen Penelitian	47
G. Analisis Data	48
BAB IV : HASIL PENELITIAN	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
1. Sejarah Shopee	60
2. Visi dan Misi Perusahaan	62
3. Kategori Produk Shopee	63
B. Deskripsi Data	79
1. Uji Instrumen Penelitian	79
2. Uji Asumsi Klasik	91
3. Regresi Linier Berganda	112

BAB V : PEMBAHASAN	115
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada <i>Marketplace</i> Shopee menurut Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri 115	
B. Pengaruh Harga terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada <i>Marketplace</i> Shopee menurut Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri	133
C. Pengaruh Promosi terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada <i>Marketplace</i> Shopee menurut Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri 149	
D. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada <i>Marketplace</i> Shopee menurut Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri	164
BAB VI : PENUTUP	167
A. Kesimpulan	167
B. Saran	171
DAFTAR PUSTAKA	172
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Aplikasi <i>Marketplace</i> 2020	2
Tabel 1.2 Data Pengguna Aplikasi <i>Marketplace</i> 2021	3
Tabel 1.3 Data Pengguna Aplikasi <i>Marketplace</i> 2022	4
Tabel 1.4 Jumlah Mahasiswa/i Aktif Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Angkatan 2020 Pengguna Shopee	8
Tabel 1.5 Pengguna Aplikasi <i>Marketplace</i> Ekonomi Syariah Angkatan 2020	9
Tabel 1.6 Data Mahasiswa terhadap Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen sesuai dengan 4P	10
Tabel 3.1 Pedoman Derajat Hubungan	56
Tabel 4.1 Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1) $\alpha=5\%$ (0,05)	80
Tabel 4.2 Tabel Uji Validitas Variabel Harga (X_2) $\alpha=5\%$ (0,05)	81
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas Variabel Promosi (X_3) $\alpha=5\%$ (0,05)	82
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) $\alpha=5\%$ (0,05)	84
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	86
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_2)	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X_3)	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	87

Tabel 4.9 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), Promosi (X_3) dan Kepuasan Konsumen (Y) IBM SPSS 23	88
Tabel 4.10 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X_1)	89
Tabel 4.11 Kategorisasi Variabel Harga (X_2)	89
Tabel 4.12 Kategorisasi Variabel Promosi (X_3)	90
Tabel 4.13 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	91
Tabel 4.14 Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogorov Smirnov IBM SPSS 23	93
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4.16 Uji Autokorelasi	95
Tabel 4.17 Pedoman Derajat Hubungan	97
Tabel 4.18 Uji Korelasi	97
Tabel 4.19 Uji T	99
Tabel 4.20 Uji F.....	100
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Parsial (R^2)	101
Tabel 5.1 Skala Dalam Aitem	117
Tabel 5.2 Skala Dalam Aitem	135
Tabel 5.3 Skala Dalam Aitem	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Nornal P-P Plot IBM SPSS 23	92
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Permohonan Observasi
- Lampiran II Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran III Angket Penelitian
- Lampiran IV Data Penelitian dan Hasil Penelitian
- Lampiran V Hasil IBM SPSS Statistic 23
- Lampiran VI R Tabel
- Lampiran VII T Tabel
- Lampiran VIII F Tabel
- Lampiran IX Daftar Riwayat Hidup