

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Di Toko Online Shopee terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung” ini ditulis oleh Mukti Pantris Meidiansyah, NIM. 12405173150, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Pembimbing Ahmad Budiman, M.S.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Fenomena yang terjadi saat ini, bahwa setiap Toko Online harus optimal dalam berbagai aspek guna menghadapi tantangan persaingan mulai dari pelayanan, kualitas produk, harga promo. Perusahaan harus lebih efisien dalam menjalankan setiap proses yang dilakukan agar konsumen mendapat kepuasan dari pelayanan atau harga produk agar tidak pindah ke pesaingnya. Hal-hal yang dapat dilakukan produsen antara lain dengan lebih menonjolkan Kualitas Pelayanan dan memperhatikan Harga dengan memberikan promo-promo menarik agar konsumen mendapat kepuasan.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, (2) Untuk menguji Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, (3) Untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Metode penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Populasi penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, (3) Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Service Quality and Prices in Shopee Online Stores on Consumer Satisfaction in FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Students" was written by Mukti Pantris Meidiansyah, NIM. 12405173150, Department of Sharia Business Management, Faculty of Islamic Economics and Business, Tulungagung State Islamic Institute, Supervisor Ahmad Budiman, M.S.I.

This research is motivated by the current phenomenon, that every online store must be optimal in various aspects in order to face the challenges of competition starting from service, product quality, promo prices and human resources must also have competence so that the work carried out continues well. Companies must be more efficient in carrying out every process carried out so that consumers get satisfaction from service or product quality so as not to move to competitors. Things that can be done by producers, among others, by being more prominent in Quality of Service and paying attention to Prices by providing attractive promos so that consumers get satisfaction.

The aims of this study were: (1) to examine the effect of service quality on shopee online shop consumer satisfaction on FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung students, (2) to test the effect of price on shopee online shop consumer satisfaction on FEBI UIN students Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, (3) To test the Effect of Service Quality and Price on Shopee Online Store Consumer Satisfaction on FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Students.

This research method uses an associative research method with a quantitative approach. Collecting data in this study using a questionnaire or questionnaire. Sampling using the technique of Non Probability Sampling. The population of this research is 100 people. Measurements in this study used a Likert scale. The data analysis method used is multiple linear regression analysis to prove the research hypothesis.

The results of this study indicate that: (1) Service quality has a positive effect on Shopee Online Store consumer satisfaction on FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung students, (2) Price has a positive and significant effect on Shopee Online Store consumer satisfaction on FEBI UIN students Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung , (3) Quality of Service and Price Simultaneously (together) there is a positive and significant influence on Shopee Online Store Consumer Satisfaction on FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Students.

Keywords: Service Quality, Price and Consumer Satisfac