

**Analisis Komparasi Kualitas Layanan Dan Harga
Antara Shopee Dan Tokopedia**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :
Gissely Fiqih Harso
1121700045

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

**Analisis Komparasi Kualitas Layanan Dan Harga
Antara Shopee Dan Tokopedia**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun Oleh :
Gissely Fiqih Harso
1121700045**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Gissely Fiqih Harso

NPM : 1121700045

Judul : ANALISIS KOMPARASI KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
ANTARA SHOPEE DAN TOKOPEDIA


Surabaya, 30 Desember 2021

Mengetahui

a.n. Dekan

Wakil Dekan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Drs. Agung Pudjianto, M.M.


Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 30 Desember 2021 :

Dewan Penguji :

1. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS

Ketua

2. Dra. Awin Mulyati, MM

Anggota

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

Anggota

Mengesahkan

a.n. Dekan,

Wakil Dekan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Drs. Agung Pudjianto, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gissely Fiqih Harso

NPM : 1121700045

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : “ ANALISIS KOMPARASI KUALITAS LAYANAN DAN HARGA ANTARA SHOPEE DAN TOKOPEDIA”

Menyatakan :

Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya Ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu. Jika saya mrnhsmbil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan sungguh-sungguh dan atas kesadaran penuh.

Surabaya, 30 Desember 2021

Pembuat Pernyataan



Gissely Fiqih Harso



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gissely Fiqih Harso
NBI/ NPM : 1121700045
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“ANALISIS KOMPARASI KUALITAS LAYANAN DAN HARGA ANTARA SHOPEE DAN TOKOPEDIA”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty – Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 30 Desember 2021

Yang Menyatakan,



Gissely Fiqih Harso

*Coret yang tidak perlu

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua dan kakak saya membimbing, mendukung dan mendo'akan saya selama ini.
2. Seluruh Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Dosen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan membimbing selama perkuliahan.
3. Almamater kebanggaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.

MOTTO

***Hari Ini Harus Lebih Baik dari Hari Kemarin
dan Hari Esok adalah Harapan.***

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kualitas layanan dan harga pada dua aplikasi belanja online, yaitu Shopee dan Tokopedia. Jenis penelitian yang penulis lakukan yaitu penelitian dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian komparatif. Penelitian komparatif yaitu penelitian yang digunakan untuk membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variabel tertentu. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang pernah berbelanja di aplikasi Shopee dan Tokopedia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang secara tidak acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling, dimana sampel dipilih berdasarkan karakteristiknya. Menggunakan analisis uji homogenitas, uji beda t-test. Uji homogenitas berfungsi untuk mengetahui seragam tidaknya variansi pada masing-masing sampel yang akan diambil, sedangkan uji beda t-test berfungsi untuk menguji hipotesis tentang ada tidaknya perbedaan yang signifikan antara dua kelompok sampel dengan jalan perbedaan rata-rata (mean)

Kata kunci : analisis komperasi, kualitas layanan, harga, e-commerce, shopee, tokopedia

ABSTRACT

This study was conducted to determine whether there is a difference between service quality and price in two online shopping applications, namely Shopee and Tokopedia. The type of research that the author does is research using quantitative research methods with this type of research, namely comparative research. Comparative research is research that is used to compare between two or more groups of a certain variable. This research was conducted by distributing questionnaires to respondents who had shopped at the Shopee and Tokopedia applications. The sampling technique used in this study is non-probability sampling, which is a non-random sampling technique using purposive sampling, where the sample is selected based on its characteristics. Using analysis of homogeneity test, t-test difference test. The homogeneity test serves to determine whether or not the variance is uniform in each sample to be taken, while the t-test difference test serves to test the hypothesis about whether there is a significant difference between the two sample groups by means of a mean difference.

Keywords: *comparative analysis, service quality, price, e-commerce, shopee, Tokopedia*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dan juga berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Komparasi Kualitas Layanan Dan Harga Antara Shopee Dan Tokopedia

Penyusunan skripsi ini sebagai syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya penulis bisa melaluinya hal ini karena adanya bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak baik moral maupun spiritual. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran.
2. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM dan Bapak Drs. Agung Pujiyanto, MM., selaku Dekan dan Wakil Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM., selaku Ketua Prodi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran demi memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi kepada penulis hingga terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Prodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan serta referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Tata Usaha FISIP yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
7. Responden dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Kedua orang tua saya Hartono Harso dan Sutin, kakak saya Yola Yaneta Harso, Pega Adela Harso, serta keluarga saya yang lainnya atas doa restu sekaligus dukungan moral dan yang telah memenuhi kebutuhan saya.

9. Teman-teman dekat selama perkuliahan Nanda, Nancy, Mella, Manda, Salma, Septi, Lidya, Izza, Aisyah, Elly, Adi, MIqbal, Mas Akbar yang telah membantu dan memberikan dukungan moral kepada saya.
10. Sahabat terbaik yang saya Lisa, Peny, Anita, Yuni, Putra, Advan, dll yang selalu ada saat penulis mengalami kesulitan.
11. Orang special Muhammad Rifqi N yang telah memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah saya, menemani hari-hari saya, serta banyak mengajarkan hal baru dan mendorong penulis menjadi orang yang lebih baik
12. Seluruh pihak yang terkait dan berkepentingan yang telah membantupenulis dalam penyusunan skripsi ini.

Oleh sebab itu, kritik dan saran akan penulis terima demi kelancaran dan kesuksesan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan informasi untuk menambah pengetahuan bagi pembaca. Atas perhatian dan kebijaksanaannya, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 30 Desember 2021
Penulis

Gissely Fiqih Harso

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.4.3 Manfaat Bagi Pembaca.....	6
1.5 Sistematika Riset	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pemasaran <i>Online</i>	13
2.2.2 Kualitas Layanan.....	16
2.2.3 Harga.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis	22
2.5 Definisi Konsep	22
2.6 Definisi Operasional	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24

3.1 Rancangan Desain Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampling	24
3.3.1 Populasi	24
3.4 Variabel Penelitian	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Intrumen Penelitian	27
3.7 Teknis Analisis Data.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
4.1 Penyajian Data.....	30
4.2 Karakteristik Responden	31
4.3 Uji Instrumen.....	34
4.3.1 Tabulasi Responden	36
4.3.2 Skala Pengukuran.....	43
4.6 Analisis Data	47
4.6.1 Uji Kesamaan Variance.....	47
4.6.2 Uji Beda t-Test	48
4.7 Pembahasan	49
4.7.1 Analisis Komparasi Kualitas Layanan pada aplikasi Shopee dan Tokopedia.....	49
4.7.2 Analisis Komparasi Harga pada aplikasi Shopee dan Tokopedia	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Shopee.....	31
Gambar 4.2 Logo Perusahaan Tokopedia	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Macam-Macam Layanan Shopee dan Tokopedia	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	34
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Shopee	36
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Tokopedia.....	36
Tabel 4.8 Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan.....	37
Tabel 4.9 Tabulasi Data Variabel Harga	38
Tabel 4.10 Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4.11 Tabulasi Data Variabel Harga.....	42
Tabel 4.12 Interval Rata-rata Skor	44
Tabel 4.13 Hasil tabulasi jawaban Responden Shopee Variabel Kualitas Layanan	44
Tabel 4.14 Hasil tabulasi jawaban Responden Tokopedia Variabel Kualitas Layanan	45
Tabel 4.15 Hasil tabulasi jawaban Responden Shopee Variabel Harga.....	46
Tabel 4.16 Hasil tabulasi jawaban Responden Tokopedia Variabel Harga	47
Tabel 4.17 Uji Homogenitas	48
Tabel 4.18 Uji Independent Samples Test.....	48
Tabel 4.19 Perbedaan Kualitas Layanan dan Harga pada aplikasi Shopee dan Tokopedia.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2. Uji Validitas.....	60
Lampiran 4. Uji Homogenitas.....	61
Lampiran 5. Uji Independent Samples Test.....	61
Lampiran 6. Perintah Revisi.....	62
Lampiran 7. Hasil Uji Turnitin.....	65