

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
TIKTOK SHOP PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**



Oleh :

NI KOMANG AYU ARIANI
NBI : 1212100150

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
TIKTOK SHOP PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**



Di Ajukan Oleh :

Ni Komang Ayu Ariani

NBI : 1212100150

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
TIKTOK SHOP PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SKRIPSI

**Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

Ni Komang Ayu Ariani

NBI : 1212100150

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

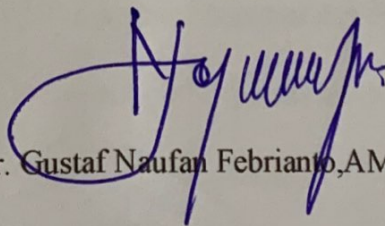
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ni Komang Ayu Ariani
NBI 1212100150
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Study : Manajemen
Judul Skripsi :
Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas
Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap
Kepuasan Konsumen Pengguna TikTok
Shop pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Surabaya, 20 Desember 2024.

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing

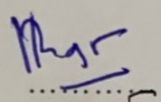
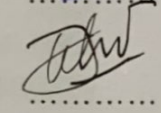
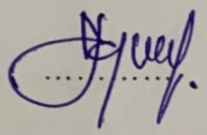


Dr. Gustaf Naufan Febrianto, AMD., SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan siding Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal :

TIM PENGUJI :

- | | | |
|--|-----------|--|
| 1. Estik Hari Prastiwi, SE., MM | (Ketua) |  |
| 2. Dra. Yulyar Kartika, W., MM | (Anggota) |  |
| 3. Dr. Gustaf Naufan Fernando, AMD., SE., MM | (Anggota) |  |

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,


Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA., CTA
NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Ni Komang Ayu Ariani
2. NBI : 1212100150
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 51050456910020001
6. Alamat Rumah : Jl.Rungku Menanggal selatan XII, Blok GA No.01

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TIKTOK SHOP PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya,

Surabaya, 20 Desember 2024



Ni Komang Ayu Ariani



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 PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ni Komang Ayu Ariani
NBI/ NPM : 1212100150
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna TikTok Shop pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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
Pada tanggal : 20 Desember 2024

Yang Menyatakan,



(Ni Komang Ayu Ariani)

* Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dr. Gustaf Naufan Febrianto,AMD.,SE.,MM, selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemendi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Bapak I Nengah Sudiartana dan Ibu Ni Nyoman Kartini, selaku kedua orang tua saya yang merawat dan membesarkan saya dengan cinta, kasih sayang, doa tulus yang kalian berikan selama ini. Terimakasih atas perhatian, motivasi, serta Supports system yang telah kalian berikan sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan baik dan lancar.
7. Kepada Papi, Guru, Mami, dan Bunda selaku orang tua saya yang selalu mendukung dan mensupport saya sehingga penelitian skripsi ini berjalan dengan baik dan lancar. Terima Kasih atas perhatian dan nasehat dan doa tulus yang telah kalian berikan selama ini.
8. Bapak I Made Gede Widhiyasa dan Ibu Rekma Adi Maheswari, Selaku orang tua dan wali saya yang sudah menjembati, selalu mensupport dan membimbing saya dengan cinta, kasih saying, sehingga saya bisa sejauh ini. Terima kasih banyak atas nasehat, waktu, support dan doa tulus yang telah kalian berikan, semoga selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam hal apapun yang dapat terjalin selamanya.
9. Kakak-kakak saya, I Wayan Budiarta, I Made Suwetama, Ni Komang Mustini, Rahmadea Aure CikaHardini serta adik-adik saya Tut Ari, Putu Suci, Kadek Agus dan Putu ndut yang selalu mendukung dan mendorong serta menjadi support saya hingga sejauh ini. Terima kasih banyak dukungan, nasehat dan waktu yang telah kalian berikan, semoga hubungan saudara ini utuh selamanya
10. Sahabat dan Teman saya, Santi, Safira, Sherly, Jung dewi, EvaRianti, Agustini, 089,247 Terima kasih banyak atas dukungan yang telah kalian berikan, semoga hubungan pertemanan ini dapat terjalin selamanya.
11. Kepada diri saya sendiri, Terima kasih telah bertahan melewati segala tantangan, kesulitan, tak pernah menyerah, meski dunia terasa goyah dan tak

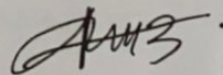
pasti. menjadi pribadi yang luar biasa. bersinar dalam keunikan sendiri, tak pernah berhenti untuk menjadi diri sendiri. berani mengambil resiko dan mencoba hal-hal baru, berani melangkah keluar dari zona nyaman, dan tak pernah takut untuk gagal.

Jangan menyerah duluan jika belum mencobanya, jika lelah istirahatlah dan renungin karena sudah sampai sejauh ini, lihatlah kebelakang bagaimana perjalanan yang sudah bisa di lewati sampai di titik ini. Disaat gagal anggaplah keberhasilan yang sedang tertunda. Jangan pernah terlena dengan yang ada sekarang cukup merasa cukup, bersyukur, jangan lupa untuk melihat yang dibawah karena diatas kita masih ada yang paling atas, you can do it, thank you all.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan Skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

Surabaya, 20 Desember 2024

Penulis



Ni Komang Ayu Ariani

RINGKASAN

TikTok Shop adalah fitur e-commerce yang inovatif memungkinkan pengguna untuk membeli produk langsung melalui platform TikTok. Konsep dasar TikTok Shop mengintegrasikan pengalaman berbelanja dengan konten video pendek. Melalui kolaborasi TikTok dan Tokopedia sepakat memperluas manfaat bagi pengguna sekaligus pelaku UMKM Indonesia, lalu kemitraan TikTok dan Tokopedia untuk memperluas memiliki tujuan memperkuat sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia dengan fokus pada memberdayakan serta perluasan pasar bagi pelaku UMKM Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Presepsi Harga berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna TikTok Shop. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Presepsi Harga (X3), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y). Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lameshow dan purposive dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden mahasiswa fakultas ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya pengguna TikTok Shop di Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validasi, uji reabilitas, uji asumsi klasik, Analisis Linier Berganda, dan analisis koefisien determinasi. Uji hipotesis yang digunakan adalah Uji t dan Uji f.

Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel kualitas produk diperoleh dari t hitung 2.496 dengan nilai signifikansi sebesar $0.014 < 0.05$ sehingga Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh dari t hitung 2.151 dengan nilai signifikansi sebesar $0.034 < 0.05$ sehingga Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel persepsi harga diperoleh dari t hitung 3.102 dengan nilai signifikansi sebesar $0.003 < 0.05$ sehingga persepsi harga mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan hasil uji silmutan diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung yaitu sebesar $14,23 > 2,73$. Sedangkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga regresi dapat digunakan untuk pengujian hipotesis, yang menyatakan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Product Quality, Service Quality, and Price Perception partially and simultaneously on Consumer Satisfaction of TikTok Shop users. The independent variables in this study are Product Quality (X1), Service Quality (X2) and Price Perception (X3), while the dependent variable in this study is Consumer Satisfaction (Y). The population of this study were students of the Faculty of Economics, University of August 17, 1945 Surabaya who had used and made transactions at TikTok Shop in Surabaya. The type of data used in this study is quantitative data. The sampling technique in this study used the Lameshow and purposive formulas with a sample size of 100 respondents of students of the Faculty of Economics, University of August 17, 1945 Surabaya, TikTok Shop users in Surabaya. The data collection technique used the questionnaire distribution method in this study using the Multiple Linear Analysis method, t-test and f-test. Based on the test results with analysis using SPSS, it can be concluded: Product Quality, Service Quality and Perception of Price have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. Simultaneously, the three independent variables have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price Perception and Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Kualitas Produk	8
2.1.2.1 Indikator Kualitas Produk	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Presepsi Harga	11
2.1.4.1 Indikator Presepsi Harga	11

2.1.5 Kepuasan Konsumen	12
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Hubungan Antar Variable.....	18
2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.3.3 Hubungan Antara Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.4 Kerangka Berpikir.....	19
2.4.1 Hipotesis	19
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	24
3.6.1 Definisi Variabel	24
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.7 Proses Pengolahan Data	27
3.8 Metode Analisis Data.....	27
3.9 Uji Instrumen	28
3.9.1 Uji Validasi.....	28
3.9.2 Uji Reabilitas	28
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.9.3.1 Uji Normalitas	29
3.9.3.2 Uji Multikolinearitas	29
3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas	29

3.9.3.4 Analisa Regresi Linier Berganda	30
3.9.4 Teknik Pengujian Hipotesis	30
3.9.4.1 ji Silmutan (F)	30
3.9.4.2 Uji Parsial (uji t)	30
3.9.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	31
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1 Tujuan TikTok Shop	35
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	35
4.1.2.1 Visi Perusahaan	35
4.1.2.2 Misi Perusahaan	35
4.1.3 Target Market TikTok Shop	35
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	36
4.2.1 Analisa Statistik Deskripsi	36
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1)	39
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	40
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Presepsi Harga (X3)	42
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	43
4.3 Hasil Uji Instrumen	44
4.3.1 Hasil Uji Validitas	44
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	48
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	48
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	49
4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	50
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	51

4.5.1. Hasil Uji t (Uji Parsial)	51
4.5.2. Hasil Uji F (Uji Simultan)	53
4.6 Hasil Analisis Inferensial (Regresi Linier Berganda)	54
4.6.1 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.7. Pembahasan	56
BAB V	59
PENUTUP	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel Skala Likert	24
Tabel 4.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Program Studi	37
Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Semester Studi	38
Table 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	39
Table 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (X2)	40
Table 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Presepsi Harga (X3).....	42
Table 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	43
Table 4.8 Hasil Uji Validasi.....	45
Table 4.9 Hasil Uji Reabilitas	48
Table 4.10 Hasil Uji Normalitas	49
Table 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Table 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	51
Table 4.13 Hasil Uji t (Uji Parsial)	52
Table 4.14 Hasil Uji F (Uji Silmutan)	53
Table 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Table 4.16 Hasil Koefisien Dertiminasi (R2)	55

DAFTAR GAMBAR

2.3 Gambar Kerangka Berpikir	18
4.12 gambar Hasil Uji Heterokedastisitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	65
Lampiran Jawaban Responden	72
Lampiran Gambar Tabel.....	85
Kartu Bimbingan	95
Hasil Turnitin	96