

Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia (Study Pada PT. Fradisil Jaya Heiwa)

Tiara Faramita Chandra¹⁾
¹Universitas Buddhi Dharma
Email : tiarafaramita@gmail.com

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia (Study Pada PT Fradisil Jaya Heiwa)”. Yang mana tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia.

Pada penelitian ini menggunakan penelitian jenis kuantitatif, yang dimana penulis menyebar kuesioner kepada karyawan PT Fradisil Jaya Heiwa sebanyak 101 orang. Dan juga penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, koefisien determinasi dan juga uji hipotesis yang dimana melakukan perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dan F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Dari seluruh hasil penelitian menyatakan bahwa seluruh variabel saling berhubungan dimana harga berhubungan dengan kepuasan, dan kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION TOKOPEDIA ONLINE STORE (STUDY AT PT FRADISIL JAYA HEIWA)

ABSTRACT

The writing of this thesis is entitled "The Influence of Price and Service Quality on Tokopedia Online Store Customer Satisfaction (Study at PT Fradisil Jaya Heiwa)". The purpose of writing this thesis is to find out whether the price and quality of service affect the customer satisfaction of the Tokopedia online store. This study uses quantitative research, in which the author distributes questionnaires to 101 employees of PT Fradisil Jaya Heiwa. And also this research uses normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination and also hypothesis testing which makes a comparison between t_{count} with t_{table} and F_{count} with F_{table} . From all research results, it is stated that all variables are interrelated where price is related to satisfaction, and service quality is related to satisfaction.

Keywords: Price, Service Quality, and customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Marketplace merupakan *website* yang menghubungkan antara pembeli dengan penjual melalui internet dan *marketplace* merupakan tempat atau wadah bagi masyarakat yang ingin berjualan di *website* tersebut. Dengan adanya *marketplace* sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan jual beli yang dapat dilakukan secara online. Dimana kita dapat mengunduh *marketplace* melalui *google play store*. Menurut (Santosa et al., 2019) hingga maret 2019, aplikasi berbasis android terdaftar di *google play store* sebanyak 2.6 juta. Berbagai aplikasi berada di dalamnya seperti permanan, buku, aplikasi chat, music, majalah, TV, juga salah satunya adalah *marketplace* atau aplikasi berbelanja secara online. Pada saat ini *marketplace* di Indonesia sudah ada banyak. Contohnya seperti Bukalapak, JD.ID, Shopee, Blibli.com, Tokopedia, Lazada, Zalora, dan beberapa *marketplace* lainnya. Dan salah satu *marketplace* yang sering dikunjungi oleh masyarakat Indonesia adalah Tokopedia. Dimana banyak masyarakat Indonesia yang menjual produknya di Tokopedia, dan juga banyak masyarakat Indonesia yang mencari kebutuhannya di Tokopedia. Berdasarkan data dari SimilarWeb selama periode Januari 2021 Tokopedia memimpin *traffic share* sebesar 32.04 persen dimana jumlah kunjungan sebanyak 129.100.000. Dengan adanya metode pembayaran yang mudah seperti adanya saldo Tokopedia, GoPayLater, Ovo dan metode pembayaran lainnya menjadi salah satu nilai tambah untuk menarik perhatian pelanggan, yang dimana untuk saat ini masyarakat lebih sering melakukan pembayaran melalui *e-wallet*. Dimana pada tahun 2018, pasar dompet digital di Indonesia mencapai US\$ 1.5 miliar atau Rp.21 triliun dengan aplikasi GoPay (gojek), Ovo, T-Cash (Telkomsel) dan Doku sebagai pemain utama (Kusnawan et al., 2019). Saat ini Tokopedia telah berkembang menjadi unicorn yang berpengaruh di Indonesia. Bahkan Tokopedia sebuah Unicorn yang juga berkembang di Asia Tenggara. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Dengan ada banyaknya penjual di Tokopedia maka pelanggan dapat memilih harga yang sekiranya cocok untuk dibeli. Alasan pelanggan lebih memilih untuk membeli kebutuhannya melalui *marketplace* selain menghemat waktu yaitu harga jual yang diberikan oleh penjual rata-rata lebih murah dibandingkan ketika membeli langsung di tempatnya. Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan maka harus memastikan pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan. Dan kualitas pelayanan dapat di nilai baik apa bila pelayanan yang diberikan dapat cocok dengan keinginan pelanggan, apabila pelayanan yang disampaikan hasilnya melebihi dari keinginan pelanggan dan merasa puas maka pelayanan tersebut dapat dikatakan memuaskan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu faktor yang terpenting dalam penentuan keuntungan penjual. Jika pelanggan merasa puas dengan apa yang ditawarkan jadi ada kemungkinan bahwa ia akan menggunakan lagi produk atau jasa yang telah ditawarkan, sehingga dapat meningkatkan penjualan dan yang pasti penjual akan semakin banyak mendapat keuntungan. Berdasarkan latar belakang yang tertera diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia (Study Pada PT Fradisil Jaya Heiwa).”

Rumusan Masalah

Dengan latar belakang tersebut, masalah utama dari penelitian yaitu: 1Apakah harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan toko online Tokopedia? 2Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan toko online Tokopedia? 3Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan toko online Tokopedia?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (Yulianti et al., 2019) manajemen pemasaran ialah menganalisis, merancang, mengimplementasikan, dan memantau program yang dirancang untuk menciptakan, menetapkan, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengertian Harga

Harga merupakan sebagai alat tukar produk tertentu.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebuah proses kegiatan yang melayani pelanggan dimana dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Sebuah perasaan puas yang didapatkan setelah melakukan evaluasi terhadap produk atau jasa yang diberikan. Jadi kepuasan pelanggan ini sangat penting bagi perkembangan bisnis kedepannya.

METODE

Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode Kuantitatif. Penguraian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2018) yaitu metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivism, dipakai guna meneliti pada populasi atau sampel tertentu, alat penelitian pengumpulan data, analisis data statistik kuantitatif untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang ditetapkan.

Objek Penelitian

Pada Penelitian penulis lakukan pada pelanggan toko online Tokopedia. Dimana Tokopedia merupakan bagian *marketplace* Indonesia. Dimana saat ini Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan yang berbasis *marketplace* dengan pertumbuhannya yang pesat.

Jenis Data

Ada dua macam data dipenelitian ini, antara lain: 1 Data primer merupakan sebuah data dimana tepat didapatkan dari sumber dan diberikan kepada peneliti. 2 Data sekunder ialah bermacam informasi tersedia sebelumnya lalu disusun oleh pengkaji digunakan demi melengkapi kebutuhan dan penelitian.

Sumber Data

Sumber data dari riset yaitu: 1 Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan dan di dapat dari hasil kuisisioner pelanggan toko online Tokopedia di PT Fradisil Jaya Heiwa, yang dimana berhubungan dengan kepuasan pelanggan. 2 Data sekunder merupakan bahan tersaji di *internet, literature*, juga data tertulis lainnya yang membantu data primer.

Populasi

Corper, Donald, Schindler, Pamela pada (Sugiyono, 2018) menyatakan populasi merupakan keseluruhan elemen dijadikan kawasan abstraksi. Bagian komunitas ialah semua subjek yang dikuku, merupakan komponen yang diselidiki.

Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2018) merupakan unit populasi dan karakteristik yang tersedia. Penelitian ini memakai cara *systemtic sampling*, dimana cara ini merupakan modifikasi dari simple *random sampling*. Keuntungan dari teknik ini adalah lebih mudah dan juga lebih murah. Contohnya seperti kiat penentuan sample sesuai barisan dari bagian populasi yang telah diberi nomor urut. Contohnya ada 100 populasi, kemudian diambil genap saja atau ganjil saja. Pada PT Fradisil Jaya Heiwa terdiri 101 karyawan sebagai pelanggan

Tokopedia, oleh karena itu penulis menggunakan 101 orang dalam populasi sebagai representative dalam observasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu Metode Kuisisioner. (Sugiyono, 2018) kuisisioner ialah dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan maupun pernyataan tertulis responden untuk dijawab. List pertanyaan teruntuk kuisisioner dilakukan sederhana dua metode, yaitu metode terbuka dimana pertanyaan yang tidak mengiring responden kepada jawaban di mana opsi ditetapkan dan metode penutupan mengarah ke jawaban dari responden yang opsinya telah ditentukan (Kusnawan, 2018). Kuisisioner dapat di berikan kepada responden secara langsung yang dimana dishare melaluipos maupun melalui internet. 2. *Liberary Research* chriset kepustakaan adalah mengumpulkan bahan cara meninjau *literature*, bahan-bahan kuliah dan sumber lain yang di gabungkan untuk mendukung metode teori atau analisis.

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji memperkirakan suatu data terdistribusi normal atau tidak, apabila data terdistribusi normal maka memakai statistic parametrik, namun jika sebaliknya maka menggunakan statistic non parametrik. Uji normalitas yaitu membandingkan data yang dipegang dengan data berdistribusi normal yang mempunyai standar deviasi dan mean yang sama terhadap data tersebut.

Uji Multikolonieritas

Uji ini untuk memastikan apakah dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linear. Bila keadaan ini, peneliti kesulitan membedakan dampak masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat (Andy & Sutrisna -, 2018)

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas di gunakan mengkaji apa dalam model regresi ketidak samaan *variance* pada residul suatu pemantauan ke pemantauan yang lain. Apa bila *variance* pada residul suatu pemantauan ke pemantauan yang konsisten, jadi disebut Homoskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Digunakan memperkira value dan variabel dependen apa bila nilai variabel independen terjadi peningkatan maupun penurunan dalam menilai arah hubungan variabel bebas dengan variabel terikat apakah masing-masing variabel memiliki hubungan yang negatif atau positif.

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Analisis Korelasi Berganda

Dipakai dua variabel independen dan satu dependen. Jika nilai R dekat angka 1, hubungan menjadi lebih kuat, dan jika nilai R mendekati 0, hubungan menjadi lebih lemah.

$$R_{y.x_1.x_2} = \sqrt{\frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2.(ryx_1).(ryx_2).(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}}$$

R=0, maka tidak ada korelasi

R=0-0,25, maka korelasi sangat lemah

R=0,25-0,5, maka korelasi cukup

R=0,5-0,75, maka korelasi kuat

R=0,75-0,99, maka korelasi sangat kuat

R=1 maka korelasi sempurna

Koefisien Determinasi

Ialah ukuran menentukan kesamaan atau ketetapan antar lain asumsi atau garis regresi dengan informasi sampel.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Uji Pengaruh Parsial

Untuk memverifikasi pengaruh secara parsial antar variabel bebas terhadap variabel terikat, maka uji parsial dilakukan.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Uji Pengaruh Simultan

Untuk memverifikasi pengaruh secara keseluruhan antar variabel dependen dengan independen, maka dilakukan uji F atau uji pengaruh simultan.

HASIL

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		101	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	2,34919681	
Most Extreme Differences	Absolute	,112	
	Positive	,064	
	Negative	-,112	
Test Statistic		,112	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,003 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,146 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,137
		Upper Bound	,155

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 25

Dari hasil di atas disimpulkan data terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

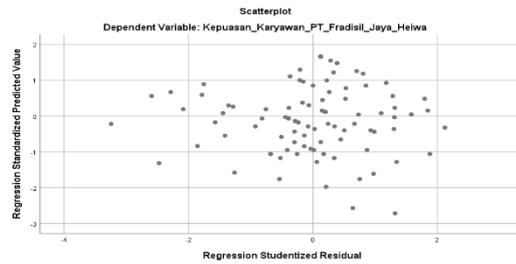
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	,426	3,107		,137	,891		
Harga	,371	,072	,361	5,161	,000	,688	1,454
Kualitas_Pelayanan	,615	,077	,561	8,034	,000	,688	1,454

a. Dependent Variable: Kepuasan_Karyawan_PT_Fradisil_Jaya_Heiwa

Sumber data : Hasil Olahan Data SPSS 25

Hasil dari model regresi aman dari masalah multikolinieritas.

3. Uji Hetersoskedasitas



Gambar diatas model ini bebas dari heteroskedasitas.

Hasil Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	,426	3,107		,137	,891
Harga	,371	,072	,361	5,161	,000
Kualitas_Pelayanan	,615	,077	,561	8,034	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Karyawan_PT_Fradisil_Jaya_Heiwa

Sumber : Hasil

Olahan Data SPSS 25

Daritabel diatas mengetahui bahwa:

Dari nilai koefisien diatas, persamaan regresi: $Y = 0,426 + 0,371 X_1 + 0,615 X_2$ Y = Kepuasan Pelanggan Toko Oline Tokopedia $X_1 =$ Harga $X_2 =$ Kualitas Pelayanan. ketika variabel harga (X1) meningkat atau menurun 1 poin, jadi variabel Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia (Y) meningkatkan atau penurunan sebesar 0,371. Untuk regresi berganda, angka korelasi adalah 0,361 dan angka korelasi kualitas pelayanan ialah 0,561 yang didapatkan dari kolom *standardized coefficients beta*.

2. Analisis Korelasi Berganda

Correlations

		Harga	Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Karyawan_PT_Fradisil_Jaya_Heiwa
Harga	Pearson Correlation	1	,559**	,674**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	101	101	101
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	,559**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	101	101	101
Kepuasan_Pelanggan_Toko_Online_Tokopedia	Pearson Correlation	,674**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	101	101	101

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 25

Ditabel atas dapat disimpulkan:

Besarnya hubungan harga kualitas pelayanan dengan kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia kuat dan baik. Nilai signifikansi 0,000 yang dimana hasil korelasi ketiga variabel ada signifikansi yang artinya menolak H_0 dan menerima H_a .

3. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,819 ^a	,671	,664	2,373

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan_Karyawan_PT_Fradisil_Jaya_Heiwa

Dari tabel *model summary* dilihat bahwa:

Model 1 kolom R menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0,819. Ini berarti termasuk golongan yang sangat kuat.

4. Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,426	3,107		,137	,891
	Harga	,371	,072	,361	5,161	,000
	Kualitas_Pelayanan	,615	,077	,561	8,034	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan_Toko_Online_Tokopedia

Pada data tersebut bahwa:

Kolom Sig. di ketahui bahwa nilai probabilitas harga sebesar 0,000 dan kualitas pelayanan sebesar 0,000, dimana ini artinya adalah probabilitas lebih kecil dari 0,05, demikian H_0 di tolak dan H_a diterima.

5. (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1125,593	2	562,796	99,940	,000 ^b
	Residual	551,873	98	5,631		
	Total	1677,465	100			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan_Toko_Online_Tokopedia

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Harga

Disimpulkan bersama-sama simultan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan serta analisis pembahasan bab sebelumnya, disimpulkan "Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia (Study Pada PT Fradisil Jaya Heiwa)" adalah sebagai berikut : A. Pada hasil analisis yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa variabel Harga mempunyai hubungan yang baik dan juga kuat hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. Dimana hal tersebut dibuktikan

oleh hasil kuisioner sejumlah 101 responden disebarkan, dimana koefisien masuk dalam hubungan yang kuat. Nilai t_{hitung} harga lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $5,161 > 1,660$ serta nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ harga berdampak terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. B. Pada hasil analisis yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan kuat juga hubungan pemahaman kepada kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. t_{hitung} kualitas pelayanan $8,034 > 1,660$, nilai pemahamannya adalah $0,000 < 0,05$ kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. C. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan kuat dan hubungan baik terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Andy, A., & -, S. (2018). Analisis Pengaruh Kedisiplinan, Prestasi Dan Semangat Kerja Terhadap Pemberian Bonus Karyawan Pada PT. Reka Sukses Adipratama. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 18. <https://doi.org/10.31253/pe.v16i1.51>
- Kusnawan, A. (2018). Analisis Pengaruh Kegiatan Promosi Terhadap Ekuitas Merk Universitas Buddhi Dharma Di Kalangan Mahasiswa (Survei pada mahasiswa program Studi Manajemen). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v16i1.52>
- Kusnawan, A., Diana, S., Andy, A., & Tjong, S. (2019). Pengaruh Diskon pada Aplikasi e-Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial di Wilayah Tangerang. *Sains Manajemen*, 5(2), 137–160. <https://doi.org/10.30656/sm.v5i2.1861>
- Santosa, S., Tholok, F. W., & Janamarta, S. (2019). Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.165>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*.