

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN LAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP NIAT BELI
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO *ONLINE* ALYONESHOP**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya
Yogyakarta**



Disusun oleh:

Haganta Billy

NPM: 15 03 22043

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2021

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN LAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP NIAT BELI
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO *ONLINE* ALYONESHOP**



Disusun oleh:

Haganta Billy

NPM: 15 03 22043

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. J. Ellyawati, M.M.

Tanggal 16 November 2021



SURAT KETERANGAN

No. 010/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 3 Desember 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Dr. J. Ellyawati, MM. (Ketua Penguji)
2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Anggota)
3. Agnes Gracia Quita, SE., M.Sc. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Haganta Billy

NPM : 150322043

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Haganta Billy telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN LAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP NIAT BELI
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO *ONLINE* ALYONESHOP**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 November 2021

Yang menyatakan

Haganta Billy

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, dan Layanan Pengiriman Terhadap Niat Beli Melalui Kepuasan Konsumen di Toko *Online* Alyoneshop”** dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini dapat penulis selesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. J. Ellyawati, M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa.
3. Staf dan pimpinan toko *online* Alyoneshop Yogyakarta atas bantuan dan kerjasamanya dalam memberikan informasi.
4. Papa dan mama yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan berkat berlipat dari Allah.

Yogyakarta, 16 November 2021

Penulis

Haganta Billy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Kualitas Layanan.....	8
2.2. Kualitas Produk	9
2.3. Harga	9
2.4. Layanan Pengiriman.....	10
2.5. Kepuasan Konsumen	11
2.6. Niat Beli.....	12
2.7. Penelitian Terdahulu.....	12
2.8. Hipotesis Penelitian	17
2.9. Kerangka Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2. Obyek dan Subyek Penelitian	24

3.3.	Jenis dan Sumber Data	25
3.4.	Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	26
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6.	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.7.	Teknik Analisis Data	31
3.7.1.	Metode Pengujian Instrumen	31
3.7.2.	Analisis Deskriptif.....	34
3.7.3.	Analisis Jalur.....	35
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1.	Uji Validitas Kuesioner	38
4.2.	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	39
4.3.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.4.	Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.5.	Analisis Jalur.....	46
4.5.1.	Pengaruh Langsung	46
4.5.2.	Pengaruh Mediasi	48
4.6.	Pembahasan.....	52
BAB V	PENUTUP	61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Implikasi Manajerial.....	62
5.3.	Keterbatasan dan Saran Penelitian	63
	DAFTAR PUSTAKA	65
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1. Jumlah Pembeli Tahun 2017-2020.....	25
Tabel 3.2. Jumlah Penjualan Produk Tahun 2017-2020	25
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner	38
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	39
Tabel 4.3. Distribusi Profil Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.4. Distribusi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.5. Distribusi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.6. Distribusi Profil Responden Berdasarkan Daerah Asal.....	41
Tabel 4.7. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan	42
Tabel 4.8. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.9. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Harga.....	43
Tabel 4.10. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Layanan Pengiriman.....	44
Tabel 4.11. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.12. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Niat Beli.....	45

DAFTAR GAMBAR

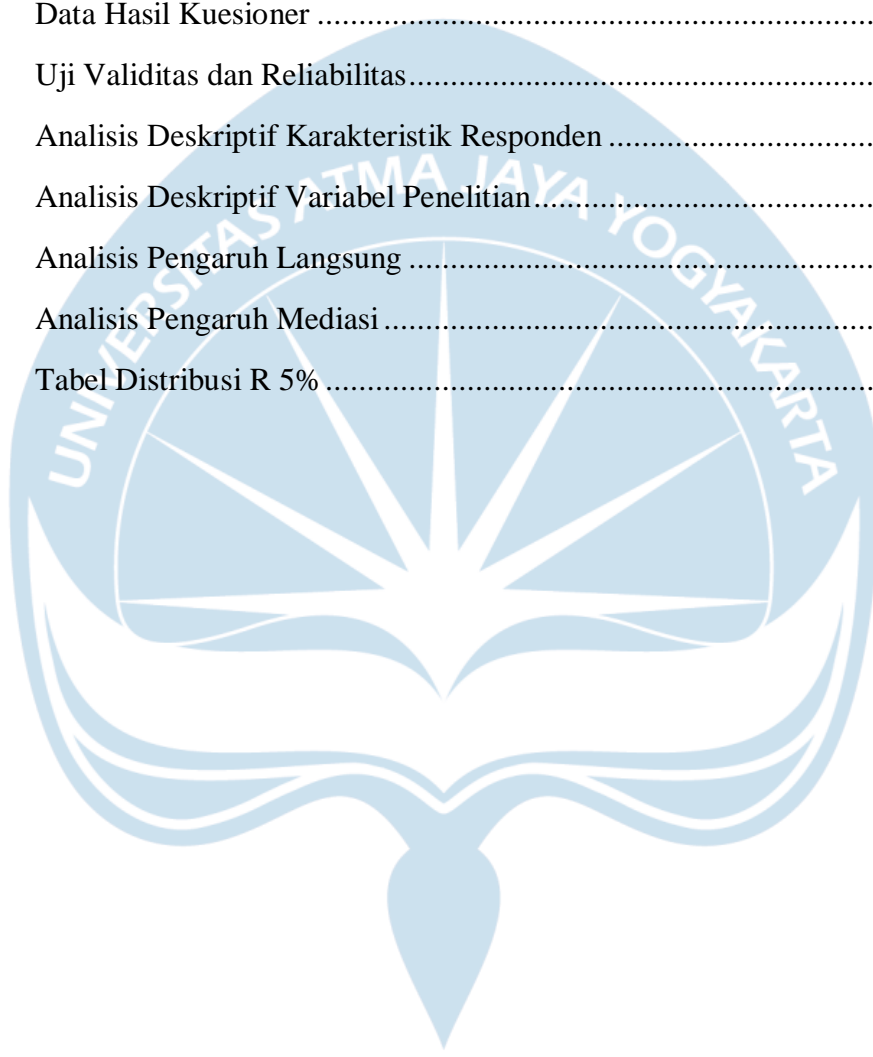
Halaman

Gambar 2.1. Model Penelitian	23
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner.....	70
Lampiran 2: Data Hasil Kuesioner	75
Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
Lampiran 4: Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	81
Lampiran 5: Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	83
Lampiran 6: Analisis Pengaruh Langsung	84
Lampiran 7: Analisis Pengaruh Mediasi	88
Lampiran 8: Tabel Distribusi R 5%	90



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN LAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP NIAT BELI
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
DI ALYONE TOKO *ONLINE***

**Disusun oleh:
Haganta Billy
NPM: 15 03 22043**

**Pembimbing
Dr. J. Ellyawati, M.M.**

Abstrak

Toko *online* Alyoneshop Yogyakarta merupakan salah satu toko *online* yang sedang menjamur di Yogyakarta, berupaya meningkatkan niat beli konsumen guna memperoleh keunggulan bersaing berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh langsung maupun melalui mediator kepuasan konsumen variabel-variabel kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan layanan pengiriman terhadap niat beli. Data primer penelitian diperoleh melalui kuesioner dengan jumlah sampel 204. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, kualitas produk, dan harga secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap niat beli, sedangkan layanan pengiriman secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap niat beli.

Kata kunci: kualitas layanan, kualitas produk, harga, layanan pengiriman, kepuasan konsumen, niat beli.