

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PRODUK SCARLETT DI *E-COMMERCE* SHOPEE**

(Studi kasus konsumen produk Scarlett di e-commerce Shopee)

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON THE INTENTION TO REPURCHASE SCARLETT
PRODUCTS IN E-COMMERCE SHOPEE***

(Case study of consumers of Scarlett products o e-commerce Shopee)

Oleh:

Fiska Ananda Wardani

2017410048

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program
Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fiska Ananda Wardani

NIM : 2017410048

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

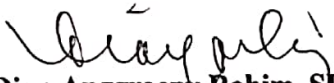
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Minat Beli Ulang produk Scarlett di *e-commerce* Shopee.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dalam sidang Ujian
Skripsi Sarjana tanggal ...


Jakarta, 27 Juli 2021

Mengetahui,

Menyetujui,


Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si

Ketua Jurusan Manajemen


14/08/2021
Resa Nurlaela Anwar, SE., MM

Dosen Pembimbing

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG.**

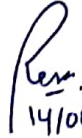
***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON THE INTENTION TO REPURCHASE SCARLETT
PRODUCTS IN E-COMMERCE SHOPEE***

Oleh:

**Fiska Ananda Wardani
2017410048**

SKRIPSI

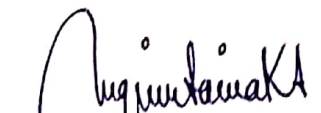
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen/Akuntansi pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 03 Agustus 2021
Seperti tertera dibawah ini
Jakarta, 03 Agustus 2021



14/08/2021

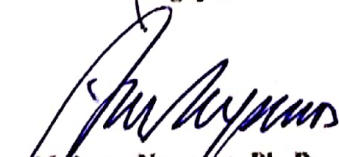
Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM
Dosen Pembimbing



Dr. Firsan Nova
Penguji I


Melani Quintania, SE.,M.Pd
Penguji II


14/08/2021
Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM
Penguji III


Mu'man Nuryana, Ph. D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeni Rahim, SE., M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fiska Ananda Wardani

NIM : 2017410048

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Scarlett di E-commerce Shopee** yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 08 Agustus 2021

Ya:  ttaan,

Fiska Ananda Wardani

ABSTRAK

Nama : Fiska Ananda Wardani
NIM : 2017410048
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Minat Beli Ulang Produk Scarlett di *e-commerce* Shopee.

Penelitian ini diajukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen produk Scarlett di *e-commerce* shopee. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner kepada 118 responden yaitu menggunakan produk Scarlett, pernah berbelanja dalam jangka waktu 3 bulan terakhir di *e-commerce* Shopee. Teknik sampel menggunakan *non-probability sampling* dan teknik alat analisis menggunakan Regresi linier sederhana dan linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang. Besarnya 0,463 dimana sebesar 46,3% kualitas produk dan kualitas pelayanan di *e-commerce* Shopee dipengaruhi oleh minat beli ulang dan sisanya 53,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini. Secara parsial kualitas produk memiliki pengaruh 0,377 yang berarti sebesar 37,7% dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 0,342 yang berarti sebesar 34,2%.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan minat beli ulang.

Jakarta, 08 Agustus 2021

Fiska Ananda Wardani

ABSTRACT

Name : Fiska Ananda Wardani

NIM : 2017410048

Title : *The Influence of Product Quality and Service Quality on Interest in Repurchasing Scarlett Products on Shopee e-commerce.*

This study was proposed to find out how much influence product quality and service quality have on consumer repurchase interest in Scarlett products at e-commerce shopee. The data collection method used was by giving questionnaires to 118 respondents, namely using Scarlett products, had shopped within the last 3 months at Shopee e-commerce. The sampling technique used nonprobability sampling and the analytical tool technique used simple linear regression and multiple linear regression.

The results of this study indicate that product quality and service quality affect repurchase interest. The amount is 0.463 where 46.3% product quality and service quality at Shopee e-commerce is influenced by repurchase interest and the remaining 53.7% is influenced or explained by other variables not included in this study. Partially product quality has an effect of 0.377 which means 37.7% and service quality has an effect of 0.342 which means 34.2%.

Keywords: Product Quality, Service Quality and repurchase intention.

Jakarta, 08 Agustus 2021

Fiska Ananda Wardani

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang maha esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK SCARLETT DI *E-COMMERCE* SHOPEE”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar S.E.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena, itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM selaku pembimbing penulisan proposal skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi ini.
2. Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, M.M, selaku dosen Pembimbing Akademik.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Bapak Mu'man Nuryana Ph.d selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu proses belajar selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
7. Orang Tua Tercinta Bapak Mardan dan Ibu Panni, yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik dan lulus dengan tepat waktu.
8. Untuk Anggun Setyawan dan Septiawati selaku kakak dan Mutiara Khoerul Anisa adik yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Penulis ucapkan terimakasih kepada semua sahabat selama kuliah di Universitas Darma Persada: Dyanti, Shafira, Herlin, Erni, Chika, Rosa, Sarah, Mega, Vanny, Monic, Chelsea dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu tanpa mengurangi rasa sayang.
10. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada anggota HIMANEDA 2019/2020 dan BEM 2020/2021 Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah memberikan support layaknya keluarga kedua bagi penulis.
11. Teman-teman seperbimbingan Ratna, Herlin dan Ifan yang telah berjuang bersama dan saling menguatkan untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
12. Terimakasih kepada diri sendiri yang telah semangat sampai tahap ini dan masih berjuang untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman angkatan 2017 jurusan Manajemen, yang memberikan masukan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan.

14. Seluruh pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, penulis berharap ALLAH SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga proposal skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan,

Jakarta, 27 Juli 2021

Fiska Ananda Wardani



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Pembahasan Perumusan Masalah	16
1.2.1 Identifikasi Masalah	16
1.2.2 Pembahasan Masalah	17
1.2.3 Perumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian	19
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN ..	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 Manajemen Pemasaran	20
2.1.2 Kualitas Produk	24
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.4 Minat Beli Ulang	37
2.1.5 <i>E-Commerce</i>	40
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Kerangka Pemikiran	47
2.4 Hipotesis Penelitian	49

BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Metode yang Digunakan	50
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	51
3.3 Operasional Variabel	51
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	56
3.4.1 Lokasi Penelitian	56
3.4.2 Jenis dan Sumber Data.....	57
3.4.3 Cara Penentuan Data	57
3.4.4 Teknik Sampling	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	63
3.6.1 Rancangan Analisis	63
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	65
3.6.3 Alat dan Analisis dan Uji Hipotesis	68
BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN MASALAH	73
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	73
4.1.1 Sejarah <i>Scarlett Whitening</i>	73
4.2 Jumlah Responden yang mengisi Kuesioner	74
4.3 Karakteristik Responden	75
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	76
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	77
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian dalam 3 bulan	77
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal.....	78
4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	79

4.4.1 Kualitas Produk	79
4.4.2 Kualitas Pelayanan.....	94
4.4.3 Minat Beli Ulang	104
4.5 Uji Keabsahan data	110
4.5.1 Uji Validitas.....	112
4.5.2 Uji Reliabilitas	112
4.6 Uji Asumsi Klasik	115
4.6.1 Uji Normalitas	115
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	117
4.6.3 Uji Autokorelasi.....	118
4.6.4 Uji Heterokedastisitas	119
4.7 Uji Hipotesis Secara Simultan	119
4.7.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	120
4.8 Uji Hipotesis Secara Parsial	123
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat beli Ulang	123
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat beli Ulang.....	125
4.9 Pembahasan.....	127
4.9.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap minat beli ulang	128
4.9.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap minat beli ulang	129
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap minat beli ulang	130
BAB V Kesimpulan dan Saran	131
5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Produk Scarlett.....	4
Tabel 1.2 Review produk terhadap kualitas produk dan Kualitas Pelayanan di <i>e-commerce</i> Shopee	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 3.2 Skala <i>likert</i>	59
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	72
Tabel 4.1 Jumlah Responden yang mengisi Kuesioner	74
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	75
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Usia	76
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan	76
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran perbulan	77
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan pembelian dalam tiga bulan	78
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan Alamat tempat tinggal	78
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 1	79
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 2	80
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 3	81
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 4	82
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 5	83
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 6	84
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 7	85
Tabel 4.15 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 8	86
Tabel 4.16 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 9	87
Tabel 4.17 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 10	88
Tabel 4.18 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 11	89
Tabel 4.19 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 12	90
Tabel 4.20 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 13	91

Tabel 4.21 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 14	92
Tabel 4.22 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 15	93
Tabel 4.23 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 16	94
Tabel 4.24 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 17	95
Tabel 4.25 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 18	96
Tabel 4.26 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 19	97
Tabel 4.27 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 20	98
Tabel 4.28 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 21	99
Tabel 4.29 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 22	100
Tabel 4.30 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 23	101
Tabel 4.31 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 24	102
Tabel 4.32 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 25	103
Tabel 4.33 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 26	104
Tabel 4.34 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 27	105
Tabel 4.35 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 28	106
Tabel 4.36 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 29	107
Tabel 4.37 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 30	108
Tabel 4.38 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 31	109
Tabel 4.39 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 32	110
Tabel 4.40 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 33	111
Tabel 4.41 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 34	112
Tabel 4.42 Hasil Uji Validitas	113
Tabel 4.43 Uji Reliabilitas	115
Tabel 4.44 Hasil Uji Multikolinearitas	117
Tabel 4.45 Hasil Uji Autokorelasi	118
Tabel 4.46 Hasil Koefisien determinasi (R^2) Kualitas Produk dan Kualitas Kualitas Pelayanan terhadap minat beli ulang	120
Tabel 4.47 Hasil Uji F perhitungan Anova	121
Tabel 4.48 Hasil Koefisien Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap minat beli ulang	122
Tabel 4.49 Hasil Koefisien determinasi (R^2) Kualitas Produk terhadap	

Minat beli ulang	123
Tabel 4.50 Hasil Koefisien Kualitas produk terhadap minat beli ulang	124
Tabel 4.51 Hasil Koefisien determinasi (R^2) Kualitas pelayanan terhadap Minat beli ulang	125
Tabel 4.52 Hasil koefisien Kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang .	126



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peta E-Commerce Indonesia	2
Gambar1.2 Penguasa <i>Brand</i> Perawatan Tubuh 2021.....	6
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	116
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	119



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	139
Lampiran 2 Data Daftar Profil Responden	147
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner Kualitas Produk	158
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Kualitas Pelayanan	164
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuesioner Minat Beli Ulang	170
Lampiran 6 R tabel	175
Lampiran 7 T tabel	177
Lampiran 8 F tabel	182
Lampiran Lampiran 10 Catatan Kegiatan Konsultasi.....	185
Lampiran 11 Bukti penyebaran kuesioner	186
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup	191

