

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEANDALAN PENGIRIMAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE SHOP*  
BERRYBENKA DI INSTAGRAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk  
Memperoleh Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan  
Yogyakarta



Disusun Oleh:

Jihan Julianingsih

NIM: 2000011367

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEANDALAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE SHOP* BERRYBENKA DI INSTAGRAM



Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Drs., Hendro Setyono, S.E., M. Sc.  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598

Yogyakarta, 10 Juni 2024

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEANDALAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ONLINE SHOP BERRYBENKA DI INSTAGRAM

Diajukan oleh:

JIHAN JULIANINGSIH

NIM: 2000011367

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 07 Juni 2024

Yang terdiri dari

Ketua



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.

NIP. 196205021987032001

Anggota



Drs. Hendro Setyono, S.E., M. Sc.

NIPM. 19641105 199204 111 0724598

Anggota



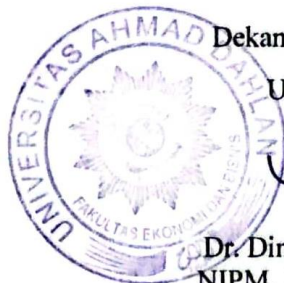
Mustika Rahmi, S.E., M. Sc.

NIPM. 19800426 201606 011 1496361

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Keandalan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shop Berrybenka di Instagram** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.



Saksi 1. Ketua Tim Penguji



Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si.  
NIP. 196205021987032001

Saksi 2. Anggota Tim Penguji



Drs. Hendro Setyono, S.E., M. Sc.  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598

Saksi 3. Anggota Tim Penguji



Mustika Rahmi, S.E., M. Sc.  
NIPM. 19800426 201606 011 1496361

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

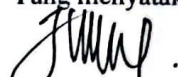
Nama : Jihan Julianingsih  
NIM : 2000011367  
E-mail : [Jihan2000011367@webmail.uad.ac.id](mailto:Jihan2000011367@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Keandalan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan *Online Shop Berrybenka* di Instagram.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Hasil karya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/ implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Dalam karya saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 10 Juni 2024  
Yang menyatakan



Jihan Julianingsih  
NIM : 2000011367

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jihan Julianingsih  
NIM : 2000011367  
E-mail : [Jihan2000011367@webmail.uad.ac.id](mailto:Jihan2000011367@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Keandalan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan *Online Shop Berrybenka* di Instagram.

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, pengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~Mengijinkan / tidak mengijinkan~~)\* karya tersebut diunggah kedalam Resository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui Pembimbing

Yogyakarta, 10 Juni 2024



Drs. Hendro Setyono, S.E., MSc.  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598



Jihan Julianingsih  
NIM : 2000011367

## **MOTTO**

**“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu.”**

**(HR. Muslim)**

**“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”**

**(Q.S. Al-Baqarah: 286)**

**“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan mendapat balasan-Nya.”**

**(Q.S. Al-Zalzalah : 7)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, hidayat, nikmat dan keberkahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua:

### **Bapak Ruhana dan Ibu Tintin Surtini**

Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, nasehat, pengorbanan yang diberikan dan selalu menemani penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga perguruan tinggi dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan hidup kepada Bapak dan Ibu.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Keandalan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan *Online Shop* Berrybenka di Instagram”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari doa, dukungan, bimbingan, saran, serta bantuan berupa materi ataupun non materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menimba pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang

telah memberikan dorongan dan kesempatan untuk dilakukannya penelitian ini.

4. Bapak Dr. Abdul Choliq Hidayat, M. Si. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasehat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Manajemen.
5. Bapak Drs., Hendro Setyono, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan nasehat, bimbingan, arahan, saran dan meluangkan waktunya serta kesabaran kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini sampai dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Staf Karyawan serta Civitas Akademik Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu dan melayani selama penulis menempuh Pendidikan sarjana.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Ruhan dan Ibu Tintin Surtini serta kakak saya Nina Nurdiana Rahayu dan tentunya adik saya Jaka Adi Ramadhan yang selalu memberikan semangat, doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada hentinya.
8. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan, menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seangkatan 2020 Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan.
10. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung penulis serta responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner dalam

penelitian ini. Semoga segala bentuk kebaikan yang telah diberikan menjadi amal baik dan mendapat ridho seta balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan yang ada pada skripsi ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini. Kemudian, penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 07 Juni 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jihan Julianingsih', with a stylized, cursive script.

Jihan Julianingsih

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Produk .....	11
2. Kualitas Pelayanan .....	13
3. Keandalan Pengiriman .....	15
4. Kepuasan Pelanggan.....	17
B. Pengembangan Hipotesis .....	18
C. Model Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Paradigma Penelitian.....	23

B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
C. Jumlah Target Sampel.....	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Definisi Operasional Variabel.....	26
G. Uji Instrumen.....	30
H. Teknik Analisis Data.....	31
I. Uji Hipotesis.....	32
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>34</b>
A. Analisis Deskriptif.....	34
B. Karakteristik Responden.....	35
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
D. Teknik Analisis Data.....	45
E. Pembahasan.....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan.....	52
B. Keterbatasan Penelitian.....	52
C. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Online Shop Fashion .....	4
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	26
Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional Variabel X1.....	27
Tabel 3.3 Tabel Definisi Operasional Variabel X2.....	28
Tabel 3.4 Tabel Definisi Operasional Variabel X3.....	29
Tabel 3.5 Tabel Definisi Operasional Variabel Y.....	30
Tabel 4.1 Jumlah Data Responden.....	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan .....	36
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan .....	37
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa.....	38
Tabel 4. 8 Nilai KMO Variabel Kualitas Produk (X1) .....	39
Tabel 4. 9 Hasil uji validitas variabel kualitas produk (X1) .....	40
Tabel 4. 10 Nilai KMO Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	40
Tabel 4. 11 Hasil uji validitas kualitas pelayanan (X2) .....	41
Tabel 4. 12 Nilai KMO variabel keandalan pengiriman (X3) .....	42
Tabel 4. 13 Hasil uji validitas variabel keandalan pengiriman (X3).....	42
Tabel 4. 14 Nilai KMO variabel kepuasan pelanggan (Y).....	43
Tabel 4. 15 Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y).....	43
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4. 17 Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4. 18 Uji Parsial (Uji t).....	46
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi.....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Akun Instagram Online Shop Berrybenka .....	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	22

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2. 1 Data Exel Deskripsi Responden .....	66
Lampiran 3. 1 Tabulasi Data.....	75
Lampiran 4. 1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	81
Lampiran 4. 2 Uji Regresi Secara Parsial (Uji T) .....	94



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keandalan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan *online shop* Berrybenka di Instagram. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan pembelian *online* melalui instgaram, berusia minimal 18 tahun keatas. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini yaitu sebanyak 114 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah primer. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner mealui *Google Form*. Analisis data ialah uji hipotesis (uji t) dengan pengolahan data menggunakan program *Software SPSS (Statistic Package for the Social Sciences)* versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *online shop* Berrybenka di Instagram. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *online shop* Berrybenka di Instagram. (3) keandalan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *online shop* Berrybenka di Instagram.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keandalan Pengiriman, dan Kepuasan Pelanggan**