

**PENGARUH GAYA HIDUP, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI *SHOPEE***

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu**



**MASTINA MONALISA PANGGABEAN
1901200309**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
2023**

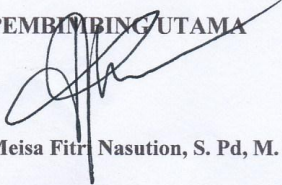
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MASTINA MONALISA PANGGABEAN
NPM : 1901200309
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH GAYA HIDUP, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE

RANTAUPRAPAT,

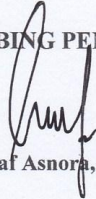
DISETUJUI

PEMBIMBING UTAMA


Meisa Fitri Nasution, S. Pd, M. Hum

NIDN. 0128058802

PEMBIMBING PENDAMPING


Fadzil Hanaf Asnora, S. I. Kom, M.M

NIDN. 0120099103

MENYETUJUI

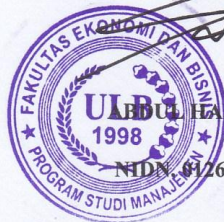
DEKAN



PRISTIPONO, SE., M.Si

NIDN. 01161183001

KAPRODI MANAJEMEN



ABDUL HALIM, SE., M.Si

NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL ARTIKEL

NAMA : MASTINA MONALISA PANGGABEAN
NPM : 1901200309
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH GAYA HIDUP, HARGA, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI
SHOPEE

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 14 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan



MASTINA MONALISA PANGGABEAN
NPM. 1901200309

PENGARUH GAYA HIDUP, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE

Mastina Monalisa Panggabean dan Melisa Fitri Nasution

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu Selatan

mastinapanggabean2001@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis gaya hidup, harga dan kepuasan konsumen terhadap pembelian *online shop* di *Shopee* pada masyarakat Perumahan *Desa Bangai*. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental* dengan Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 80 responden. Pengumpulan data yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini dalam membuktikan hipotesis yang telah diuraikan untuk mendapatkan data, informasi dan bahan yang diperlukan dengan menggunakan beberapa metode seperti wawancara dan angket. Uji normalitas dapat digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi normal. Dapat diketahui nilai dari Signifikansi setiap variabel telah lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari sampel pada penelitian ini telah berdistribusi normal. Terdapat pengaruh signifikan variabel gaya hidup terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Terdapat pengaruh signifikan variabel harga terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$). Terdapat pengaruh signifikan variabel *word of mouth* terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,048 < 0,05$).

Kata Kunci : Aplikasi Shop

KATA PENGANTAR

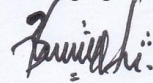
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir guna mengikuti ujian skripsi program studi S1 manajemen di Fakultas Ekonomi Labuhanbatu. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Gaya Hidup, Harga, Dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Aplikasi *Shopee*”. Penulis telah banyak menerima bimbingan, saran, motivasi, dan doa dari berbagai pihak selama penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M. Si, P.h.D selaku Rektor Universitas Labuhan Batu
2. Ibu Meisa Fitri Nasution, S. Pd, M. Hum selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan gambaran – gambaran tentang penulisan skrpsi in hingga selesai.
3. Bapak Fadzil Hanaf Asnora, S. I. Kom, M.M selaku pembimbing II yang telah berusaha payah dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga skripsi ini selesai.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen serta seluruh staf tata usaha program studi S1Manajemen, yang telah memberikan arahan dan tambahan wawasan ilmu pengetahuan selama perkuliahan
5. Kepada kedua orang tua yang selalu memberi semangat dan selalu membawa didalam doa, dan kepada abang, kakak, kakak ipar, adek dan keluarga semua yang selalu memberi dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada teman stambu 2019 yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Kepada teman sekampung tempat penulis melakukan penelitian yang selalu memberi saran kepada penulis dan kerja sama dalam mempermudah penelitian agar penulis lebih cepat.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan Bapak/ibu, saudara - saudara dan teman – teman sekalian yang selama ini selalu memberi dorongan kepada penulis. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk pembuatan skripsi selanjutnya.

Rantauprapat Juli 2023



Mastina Monalisa Panggabean

1901200309

DAFTAR ISI

PROPOSAL PENELITIAN

Kata PengantarError! Bookmark not defined.

Daftar Isi..... **ii**

BAB I PENDAHULUAN**1**

1.1 Latar Belakang Masalah1

1.2 Identifikasi Masalah3

1.3 Batasan Masalah4

1.4 Rumusan Masalah.....4

1.5 Tujuan Penelitian4

1.6 Manfaat Penelitian5

BAB II LANDASAN PUSTAKA.....**6**

A. Penelitian Terdahulu6

B. Uraian Teori7

1. Gaya Hidup10

1.1 Faktor - faktor Gaya Hidup.....12

1.2 Indikator Gaya Hidup13

2. Harga13

2.1 Indikator Harga15

2.2 Faktor - faktor Harga16

3. *Word of Mouth*17

3.1 Indikator *Word of Mouth*.....20

3.2 Faktor *Word of Mouth*.....22

4. Kepuasan Konsumen.....26

4.1 Faktor Kepuasan Konsumen.....26

4.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....27

C. Kerangka Konseptual.....28

D. Hipotesis.....29

BAB III METODE PENELITIAN.....**30**

A.Lokasi dan Waktu Penelitian30

1. Lokasi Penelitian30

2. Waktu Penelitian	31
B. Sampel dan Populasi Penelitian	32
1. Sampel Penelitian	32
2. Populasi Penelitian	32
C. Teknik Pengumpulan Data	32
a. Uji Validasi	33
b. Uji Relibilitas	33
D. Teknik Analisis Data	34
1. Analisis Regresi Linear Berganda	34
2. Uji Asumsi Klasik	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Multikolinearitas	35
c. Uji Heteroskedastisitas	35
3. Uji Hipotesis	35
BAB IV Hasil dan Pembahasan	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Temuan Hasil Penelitian	41
a. Karakteristik Responden	41
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	41
2. Karakteristik Responden Menurut Usia	42
3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	42
2. Hasil Analisis Data	43
a. Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	43
2. Uji Multikolinearitas	44
3. Uji Heteroskedastisitas	45
b. Uji Hipotesis	45
1. Analisis Regresi Linear Berganda	45
2. Uji t Parsial	47
3. Uji F Simultan	48
4. Uji Koefisien Determinasi	48

B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
1. Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Konsumen.....	49
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pembeli.....	50
3. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
BAB V Kesimpulan.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53