

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN HARGA JUAL
TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN DI TOKO
MAFAZAPUTSTORE PADA PLATFORM
E-COMMERCE SHOPEE**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND SELLING
PRICE ON SALES IMPROVEMENT AT
MAFAZAPUTSTORE ON THE SHOPEE
E-COMMERCE PLATFORM***

Oleh

SITI ZULFAHTULHUDA

62201022002254

SKRIPSI



**JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2026

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN HARGA JUAL
TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN DI TOKO
MAFAZAPUTSTORE PADA PLATFORM
E-COMMERCE SHOPEE**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND SELLING
PRICE ON SALES IMPROVEMENT AT
MAFAZAPUTSTORE ON THE SHOPEE
E-COMMERCE PLATFORM***

Oleh

SITI ZULFAHTULHUDA

62201022002254

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 07 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Israfil Munawarah, S.E., M.Ak
NUPTK/NIDN: 4444772673130242

Israfil Munawarah, S.E., M.Ak
NUPTK/NIDN: 4444772673130242

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, Ms
NUPTK/NIDN: 2017065701

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN HARGA JUAL
TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN DI TOKO
MAFAZAPUTSTORE PADA PLATFORM
E-COMMERCE SHOPEE**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND SELLING
PRICE ON SALES IMPROVEMENT AT
MAFAZAPUTSTORE ON THE SHOPEE
E-COMMERCE PLATFORM***

Oleh

SITI ZULFAHTULHUDA

62201022002254

SKRIPSI

Telah ujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 07 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Hans Victor Sitepu, S.E., MM
NUPTK/NIDN: 2446759660130163

Rony Uncok Cahyadi, S.E., M.Ak
NUPTK/NIDN: 654875065113009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Israfil Munawarah, S.E., M.Ak
NUPTK/NIDN: 4444772673130242

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Siti Zulfahtulhuda

N I M 62201022002254

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Harga Jual Terhadap Peningkatan
Penjualan Di Toko Mafazaputstore pada Platform *E-Commerce*
Shopee

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang ber-laku di Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan Penulisan dari Skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan Hasil Penelitian Skripsi telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil Penelitian ini dan penulisan Skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Siti Zulfahtulhuda

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Siti Zulfahtulhuda

N I M 62201022002254

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan dan Harga Jual Terhadap Peningkatan
Penjualan di Toko Mafazaputstore pada Platform *E-Commerce*
Shopee

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya pergunakan adalah: Preplexity.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Siti Zulfahtulhuda

Nama Lengkap : Siti Zulfahtulhuda

N I M 62201022002254

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan dan Harga Jual Terhadap Peningkatan
Penjualan di Toko Mafazaputstore pada Platform *E-Commerce*
Shopee

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan dan harga jual terhadap peningkatan penjualan di Toko Mafazaputstore di Shopee. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan cara wawancara, pengamatan, dan melihat data penjualan serta ulasan pembeli. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang puas karena kualitas barang yang baik dan pelayanan yang ramah akan kembali membeli dan merekomendasikan toko ini kepada orang lain. Selain itu, harga yang terjangkau dan bersaing juga sangat mempengaruhi pembeli untuk bertransaksi. Kesimpulannya, kepuasan pelanggan dan harga jual sangat berpengaruh besar dalam meningkatkan penjualan dan membuat toko semakin berkembang.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Harga Jual, Peningkatan Penjualan, Shopee

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of customer satisfaction and selling price on sales improvement at Mafazaputstore on Shopee. The method used is descriptive qualitative, through interviews, observations, and reviewing sales data and customer reviews. The results show that satisfied customers, due to good product quality and friendly service, will buy again and recommend the store to others. In addition, affordable and competitive prices also greatly influence buyers to make transactions. In conclusion, customer satisfaction and selling price have a major effect on increasing sales and helping the store grow.

Keywords: Customer Satisfaction, Selling Price, Sales Improvement, Shopee

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Harga Jual Terhadap Peningkatan Penjualan Di Toko Mafazaputstore Pada Platform *E-Commerce* Shopee" ini dapat diselesaikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan dan harga jual terhadap peningkatan penjualan di toko Mafazaputstore pada platform *e-commerce* Shopee.

Penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai dalam proses penelitian ini.
2. Keluarga dan orang tua, yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan moral maupun materil.
3. Bapak Mildy Rifa'i, S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
4. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
5. Bapak Israfil Munawarah, S.E., M.Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B dan telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan penelitian ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Akuntansi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022 khususnya kelas jurusan Akuntansi yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Terima kasih kepada orang tercinta yang selalu ada, memberikan semangat, dukungan moral, motivasi, dan pengertian yang tak ternilai harganya selama proses penelitian ini.
10. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Siti Fakhriyah, selaku pemilik toko, atas izin dan dukungannya sehingga penelitian ini dapat dilakukan.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu, segala masukan dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi toko Mafazaputstore. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik bisnis di era digital.

Depok, 07 Juli 2026

Penulis
Siti Zulfahtulhuda

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Persetujuan Skripsi	iii
Lembar Pernyataan	iv
Lembar Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Bagan/Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup/ Batasan Penelitian	7
1.3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.3.2 Batasan Penelitian	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.5.1 Maksud Penelitian.....	8
1.5.2 Tujuan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Kualitas Produk.....	12
2.2 Definisi Harga	13
2.2.1 Peranan Harga	14
2.2.2 Penetapan Harga	14
2.2.3 Indikator Harga	15
2.3 Definisi <i>E-Commerce</i>	15
2.3.1 Shopee.....	17
2.4 Peningkatan Penjualan	18

2.5 Profil Toko Mafazaputstore.....	19
2.5.1 Dampak Dan Manfaat Kepuasan Pelanggan Dan Harga Jual Terhadap Peningkatan Penjualan Di Toko Mafazaputstore	21
2.6 Penelitian Terdahulu.....	22
2.7 Kerangka Pemikiran	24
2.8 Proposisi Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Disain Dan Jenis Penelitian	27
3.1.1 Jenis Penelitian.....	27
3.1.2 Desain Penelitian.....	27
3.3 Jenis Dan Sumber Penelitian	29
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	30
3.4.1 Populasi Penelitian.....	30
3.4.2 Sampel Penelitian.....	31
3.5 Operasional Variabel.....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	32
3.6.1 Pengumpulan Data Primer	32
3.6.2 Pengumpulan Data Sekunder	34
3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Dan Lokasi Penelitian	38
4.1.1.1 Identitas Toko Mafazaputstore Dan Status Legalitas Toko.....	38
4.1.1.2 Visi, Misi, Solusi Strategis, Dan Rekomendasi Layanan Dan Produk.....	43
4.1.1.3 Metode Penjualan Toko Mafazaputstore Melalui Fitur Shopee Live Streaming.....	45
4.1.2 Kondisi Fakta Variabel Yang Diteliti	50
4.1.2.1 Analisis Data Tinjauan Produk Toko Mafazaputstore Tahun 2025	50
4.1.2.2 Analisis Data Penjualan Toko Mafazaputstore Berdasarkan Kinerja Shopee Tahun 2025	52
4.1.2.3 Analisis Data Layanan Chat Terhadap Pelanggan Mafazaputstore Berdasarkan Kinerja Shopee Tahun 2025	53
4.1.2.4 Analisis Peran Kepuasan Pelanggan Dan Harga Jual Terhadap Peningkatan Penjualan Di Toko Mafazaputstore	57
4.1.2.5 Hasil Wawancara Dan Observasi	59
4.1.2.6 Data Penilaian Dan Ulasan Pelanggan	61
4.1.2.7 Strategi Penetapan Harga Dan Promosi	61
4.1.2.8 Data Kompetitor	62

4.1.2.9 Hasil Observasi Langsung.....	64
4.2 Pembahasan Dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.2.1.1 Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Peningkatan Penjualan	66
4.2.1.2 Analisis Pengaruh Harga Jual Terhadap Peningkatan Penjualan	73
4.2.1.3 Analisis Gabungan: Kepuasan Pelanggan Dan Harga Jual Terhadap Peningkatan Penjualan.....	79
4.2.1.4 Identifikasi Tantangan Dan Hambatan	80
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	81
4.2.2.1 Interpretasi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Peningkatan Penjualan	81
4.2.2.2 Interpretasi Pengaruh Harga Jual Terhadap Peningkatan Penjualan	82
4.2.2.3 Interpretasi Pengaruh Gabungan Kepuasan Pelanggan Dan Harga Jual Terhadap Peningkatan Volume Penjualan.....	83
4.2.2.4 Interpretasi Peran Strategi Operasional Dan Pemasaran	84
4.2.2.5 Keterbatasan Penelitian	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2.1 Saran Untuk Toko Mafazaputstore.....	87
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	89
5.2.3 Saran Untuk Akademik	90
Daftar Pustaka	92
Lampiran	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Harga Produk	20
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	29
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Penelitian.....	30
Tabel 3.3 Karakteristik Operasional Kualitatif.....	31
Tabel 4.1 Data Chat 2025.....	55
Tabel 4.2 Peningkatan Penjualan 2025	56
Tabel 4.3 Hasil Wawancara.....	57
Tabel 4.4 Indikator Penilaian	61
Tabel 4.5 Profil Toko Kompetitor	62
Tabel 4.6 Perbandingan Harga Produk Setara.....	63

DAFTAR BAGAN/GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengguna <i>E-Commerce</i>	16
Gambar 2.2 Profil Toko Mafazaputstore	20
Gambar 2.3 Penilaian Pembeli	20
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Bagan 3.1 Model Analisis Interaktif	37
Gambar 4.1 Rincian Toko	39
Gambar 4.2 Informasi Dasar	40
Gambar 4.3 Data Kesehatan Toko	40
Gambar 4.4 Grafik Kriteria Toko Mafazaputstore	42
Gambar 4.5 Produk Shopee tahun 2025	50
Gambar 4.6 Grafik Tinjauan Produk Shopee tahun 2025	51
Gambar 4.7 Grafik Penjualan Shopee tahun 2025	52
Gambar 4.8 Tinjauan Layanan Chat Shopee tahun 2025	53
Gambar 4.9 Tangkapan Layar Forum Chat	58
Gambar 4.10 Gambar Profil Kompetitor	63
Gambar 4.11 Wawancara dan Observasi	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Umum Wawancara.....	96
Lampiran 2. Wawancara (<i>in-Dept Interview</i>) sesi 1.....	103
Lampiran 3. Wawancara Sesi 2.....	106
Lampiran Bukti Tangkapan Layar Ulasan Pelanggan.....	108
Lampiran Surat Izin Penelitian.....	109
Lampiran Kartu Bimbingan Skripsi	110
Lampiran Hasil Check Plagiarisme	111
Lampiran CV Penulis	112