

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE SHOPEE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS MAHASISWA/I FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)**

SKRIPSI

MARCO FEBRIYANSYAH

161510007



**PROGRAM STUDI MANAJENEM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE SHOPEE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS MAHASISWA/I FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Pendidikan strata (S1)
Program Studi Manajemen**



MARCO FEBRIYANSYAH

161510007

**PROGRAM STUDI MANAJENEM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE SHOPEE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS MAHASISWA/I FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)**

MARCO FEBRIYANSYAH

161510007

SKRIPSI

Telah Diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

**Palembang, Agustus 2020
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma**

Pembimbing,



Efan Elpanso, SE.,M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MAHASISWA/ FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)**”.

Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari kamis tanggal, 27 Agustus 2020 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Efan Elpanso, S.E., M.M.

Ketua

2. M.Amirudin syarif, S.SI., M.M

Penguji 1

3. Irwan Septayuda, S.E., M.Si.

Penguji 2

Palembang, Agustus 2020
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marco Febriyansyah

Nim : 161510007

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Binadarma Palembang atau perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah keinternet, sehingga dapat diakses public secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Marco Febriyansyah

(161510007)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi khususnya internet mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sebagai generasi melenial khususnya mahasiswa pasti tidak asing lagi dengan nama nya internet, Dengan adanya internet, mahasiswa tidak perlu lagi berbelanja dengan pergi ke pasar berdesak-desakan untuk memperoleh barang yang mereka inginkan. *Shopee* menyediakan layanan jual beli produk seperti pakaian, aksesoris, otomotif, makanan, elektronik, pembayaran tiket kereta api, pesawat, dan pembayaran lainnya secara pembayaran *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *E-commerce shopee* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang) Populasi penelitian ini adalah mahasiswa/i fakultas ekonomi dan bisnis universitas bina darma. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini dapat di lihat dari uji F yaitu $F_{hitung} 52.349$ dengan tingkat probabilitas 0.000 ($\text{sig } a < 0,05$). Dengan $F_{tabel} (52,349 > 2,70)$. variabel *Usability quality* tingkat signifikan $0,004 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 2,922 > t_{tabel} 1,660$. variabel *Web Information Quality* $0,005 < 0,05$. Jika menggunakan nilai $t_{hitung} 3,899 > t_{tabel} 1,660$, variabel *Site design quality* di peroleh tingkat signifikansi yaitu $0,0013 < 0,05$. Jika menggunakan nilai $t_{hitung} 2,537 > t_{tabel} 1,660$. Hal ini menunjukkan bahwa *Usability quality*, *Web Information Quality* dan *Site design quality* memiliki kontribusi yang sangat penting dalam hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Usability quality Web Information Quality, Site design quality, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

The development of technology and information, especially the internet experienced very rapid development. As a melenial generation, students must be familiar with the name of the internet. With the internet, students no longer need to shop by going to the market to jostle to get the items they want. Shopee provides services for buying and selling products such as clothing, accessories, automotive, food, electronics, payment of fire tickets, airplanes, and other payments online. This research aims to determine the effect of the quality of E-commerce shopee services on customer satisfaction (case study of the Faculty of Economics and Business, Bina Darma University, Palembang). The number of samples is 100 respondents. The results of this study indicate that simultaneous service quality has a significant effect on customer satisfaction. With F-tables ($52,349 > 2.70$). Usability quality variable is significant level $0.004 < 0.05$ with a value of tcount $2.922 > t$ table 1.660 . Web Information Quality variable $0.005 < 0.05$. If using the t value of $3.899 > t$ table 1.660 , the Site design quality variable is obtained at a significance level of $0.0013 < 0.05$. If using the value of tcount $2.537 > t$ table 1.660 . This shows that Usability quality, Web Information Quality and Site design quality have a very important contribution in terms that affect customer satisfaction.

Keywords: Usability quality, Web Information Quality, Site design quality, customer satisfaction

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Setiap orang adalah guru setiap tempat adalah sekolah ”

Ki hajar dewantara

*“ Bahwasanya seorang manusia tidak memperoleh,
selain apa yang telah di usahakannya ”*

Qs.An-Najm :39

Kupersembahkan Kepada:

- *Dosen pembimbing dan para dosen fakultas ekonomi dan bisnis atas segala ilmu yang telah diberikannya*
- *Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma Palembang*
- *Orang Tuaku tercinta yang tak henti-hentinya dengan ikhlas mendo'akan dan memberikan motivasi baik dari segi moril maupun materil*
- *Kakak dan Adikku tersayang, sebagai Inspirasi dan motivasiku dalam menuntut ilmu*
- *Teman-teman seperjuangan ku dalam menuntut ilmu*
- *Semua orang terdekat yang memberi semangat dan motivasi*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Marco febriyansyah
Jenis Kelamin : Pria
Tempat/tanggal lahir : Palembang, 27 febuari 1999
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nim : 161510007
Alamat Rumah : JL.Di panjahitan No 1976, Plaju, Palembang
Alamat E-mail : marcofebri21@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : (2004-2010) SDN Negri 07 Curup Tengah
SMP : (2010-2013) SMP Negri 1 Curup Tengah
SMA : (2013-2016) SMA Negri 1 Curup Tengah
Perguruan Tinggi : (2016-2020) S1 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bina Darma
Palembang.

Pendidikan Non Formal :

- Peserta kunjungan Industri Mahasiswa/siswi di PT. Sosro (2018)
- Anggota Himpunan Mahasiswa/siswi Manajemen (2017)
- Table Manner Training di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2018)
- ketua panita talk show sosial media di tengah kreatifiutas anak mudah indonesia
- Panitia kunjungan Industri Mahasiswa/siswi di PT. Batu raja (2018)
- Peserta Leadership training series personal development program Motivasi (2018)
- Panitia Forum Manajemen Indonesia HMI (2018)
- Panitia forum diskusi mahasiswa Se-sumatra selatan (2019)
- Peserta Seminar *Career Coaching* di Universitas Bina Darma Palembang (2020)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan HidayahNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Kasus Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma)" dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program Sarjana Strata 1 (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dari penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
4. Efan Elpanso, S.E., M.M, selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan dan masukan demi kemajuan skripsi ini.

5. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan kepada Penulis.
6. Ayah, Ibu, Kakak, Nenek dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materil serta do'a yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini
7. Sahabat-sahabat terbaikku dan seluruh teman-teman mahasiswa prodi Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan doa.

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini dan semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Palembang, Agustus 2020

Penulis



Marco Febriyansyah

(Nim : 161510007)

DAFTAR ISI

COVER	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 E-Commerce	12
2.1.2 Klasifikasi E-Commerce	14
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan Elektronik	18
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.2.3.1. Webqual	18
2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2.5. Kriteria Kualitas Layanan Yang Dapat Dipersepsikan Baik	22
2.3. Kepuasan Konsumen.....	24
2.3.1. Kepuasan Pelayanan Elektronik.....	25

2.3.2. Indikator kepuasan pelanggan.....	27
2.3.3 Metode pengukuran kepuasan.....	28
2.3.5 Strategi meningkatkan kepuasan konsumen	29
2.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	30
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Kerangka Berpikir dan Kerangka Konseptual	34
2.7 Hipotesis.....	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Variabel Penelitian	35
3.3.1 Definisi Variabel	37
3.3.2.Operasional Variabel.....	38
3.4 Jenis Dan Sumber Data	41
3.4.1 Jenis Data	41
3.4.2 Sumber Data.....	42
3.5 Populasi Dan Sampel	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7 Metode Analisis Data.....	46
3.8 Uji Instrumen	46
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.10 Regresi Linier Berganda	48
3.11 Koefisien Determinasi.....	49
3.12 Uji Hipotesis	49
3.12.1 Uji T	49
3.12.2 Uji F	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran umum PT shopee	52
4.1.1 Profil Singkat Perusahaan Shopee	52
4.1.2. Logo Perusahaan Shopee	54
4.2. Karakteristik Responden	55
4.2.1 Responden Berdasarkan Berdasarkan Jurusan.....	56
4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.3 Responden Berdasarkan Pengguna E-commerce Shopee.....	58

4.3. Hasil tabulasi kuesioner	59
4.3.1 Hasil tabulasi Usability (X1).....	59
4.3.2 Hasil tanggapan Responden Variabel web Information Quality	61
4.3.3 Hasil Tabulasi Variabel site design quality.....	63
4.3.4 Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
4.3 Hasil Uji Validitas.....	67
4.4 Hasil Uji Reabilitas	69
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	70
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.6.1 Hasil uji Koefisien Determinasi (R ²).....	74
4.7 Pengujian Hipotesis.....	75
4.7.1 Uji t (Hipotesis secara Parsial).....	75
4.7.2. Uji F (Hipotesis secara Simultan)	78
4.8 Pembahasan.....	79
4.8.1 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan.....	79
4.8.2 Pengaruh Usability quality (X1) terhadap kepuasan pelanggan	80
4.8.2 Pengaruh Web Information Qualit (X2) terhadap kepuasan pelangg .	81
4.8.3 Pengaruh Site design quality (X3) terhadap kepuasan pelanggan.....	82
BAB V.....	84
KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1.1 Komentor/Keluhan/ Kritikan pelanggan shopee</u>	<u>6</u>
<u>Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....</u>	<u>31</u>
<u>Tabel 3.1 Operasional Variabel</u>	<u>38</u>
<u>Tabel 3.2 Populasi Penelitian.....</u>	<u>50</u>
<u>Tabel 3.3 Skala Likert Angket</u>	<u>53</u>
<u>Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Menurut Jurusan.....</u>	<u>65</u>
<u>Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	<u>66</u>
<u>Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pengguna E-commerce Shopee.....</u>	<u>67</u>
<u>Tabel 4.4 Hasil Tabulasi Variabel site design quality.....</u>	<u>68</u>
<u>Tabel 4.5 Hasil Tabulasi Variabel web site information quality</u>	<u>71</u>
<u>Tabel 4.6 Hasil Tabulasi Variabel site design quality</u>	<u>73</u>
<u>Tabel 4.7 Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....</u>	<u>76</u>
<u>Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....</u>	<u>78</u>
<u>Tabel 4.9 Uji Reabilitas</u>	<u>80</u>
<u>Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas</u>	<u>82</u>
<u>Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda</u>	<u>83</u>
<u>Tabel 4.12 Hasil Uji dertiminasi</u>	<u>85</u>
<u>Tabel 4.13 Uji F Hipotesis secara Simultan.....</u>	<u>87</u>
<u>Tabel 4.14 Uji t (Hipotesis secara Parsial).....</u>	<u>90</u>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 E-Commerce dengan pengunjung terbesar.....	3
Gambar 1.2 Tampilan toko online Shopee.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi Shopee.....	48
Gambar 4.2 logo Shopee.....	49
Gambar 4.3 Grafik Hasil Uji Normalitas.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi
- Lampiran 3 : Hasil SPSS
- Lampiran 4 : Surat Balasan Dari Intansi
- Lampiran 5 : Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 7 : Lembar konsultasi
- Lampiran 8 : Formulir Perbaikan Komprehensif
- Lampiran 9 : Hasil Turnitin