



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE**

SKRIPSI

RANA AQILAH MAHEDINAR 1810111180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

RANA AQILAH MAHEDINAR 1810111180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORSINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rana Aqilah Mahedinar

NIM : 1810111180

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Januari 2022

Yang menyatakan,



Rana Aqilah Mahedinar

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rana Aqilah Mahedinar
NIM : 1810111180
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Januari 2022
Yang menyatakan,



Rana Aqilah Mahedinar

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RANA AQILAH MAHEDINAR 1810111180

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 13 Januari 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM
Ketua Penguji



Dra. Heni Nastiti, M.M.
Penguji 1



Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.
Penguji 2 (Pembimbing)



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara,
S.E., Ak., CA., CSRS**
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Januari 2022

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION SHOPEE

By Rana Aqilah Mahedinar

Abstract

This research is a quantitative method which aims to determine how the influence between service quality and trust toward customer satisfaction. This research using the primary sources of data and the population on this research were 239 respondents of e-commerce Shopee consumer which is spread in faculty of economics and business at Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta especially the 2018 year's generation. The sampling technique is using non-probability sampling with a purposive sampling method. The data was collected by using e-questionnaire with google form through the social platform community. The analysis technique in this research is using descriptive data analysis and inferensial data analysis, and the analysis tool used was SmartPLS (Partial Least Square) 3.0 version. The outcome of this research is that: (1) service quality has a positive significant effect with path coefficient 0,624 on customer satisfaction, (2) trust also has a positive significant effect with path coefficient 0,241 on customer satisfaction.

Keywords: *E commerce, service quality, trust, customer satisfaction*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE

Oleh Rana Aqilah Mahedinar

Abstrak

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk membuktikan, menganalisis besar pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan populasi dari penelitian ini berjumlah 239 responden yang merupakan mahasiswa pengguna *e-commerce* Shopee yang tersebar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Angkatan 2018. Penggunaan teknik sampel ialah non probabilitas sampel dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan kuesioner *electronic* dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* melalui berbagai sosial media. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis secara deskriptif dan inferensial, dan alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SmartPLS (Partial Least Square)* versi 3.0. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa: (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien jalurnya sebesar 0,624 terhadap kepuasan pelanggan, (2) kepercayaan memiliki arah pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien jalurnya sebesar 0,241 terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *E-commerce*, kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
Jalan RS. Fatmawati No.1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telp. 021-7656971, Fax.021-7656904

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Hari ini tanggal 13 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Rana Aqilah Mahedinar

NIM : 1810111180

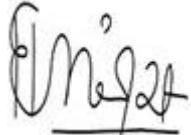
Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~*Tidak Lulus*~~ *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM	Ketua Penguji	
2	Dra. Heni Nastiti, MM	Penguji I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE.,MM	Penguji II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Januari 2022
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September sampai dengan bulan Desember dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhdap Kepuasan Pelanggan Shopee”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku ketua jurusan dan Bapak Wahyudi, S.E., MM. Ketua Jurusan Manajemen, Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah Jayamahe Dinar, Bunda Ira Wahyususanti, adik Rifa A. Mahedinar, dan adik Rhazes A. Mahedinar serta seluruh keluarga dan teman – teman yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada adik-adik saya yang telah sabar mendengarkan segala keluhan penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 13 Januari 2022

Rana Aqilah Mahedinar

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I LATAR BELAKANG	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	9
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Landasan Teori	9
II.1.1 Pemasaran	9
II.1.2 E-Commerce	11
II.1.3 Perilaku Konsumen	13
II.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
II.1.5 Kualitas Pelayanan	17
II.1.6 Kepercayaan.....	20
II.2 Hasil Penelitian Terdahulu	24
II.3 Model Penelitian Empiris	29
II.3.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
II.3.2 Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29

II.3.3 Model Penelitian Bentuk Diagram.....	30
II.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
III.1.1 Definisi Operasional	31
III.1.2 Pengukuran Variabel	31
III.2 Populasi dan Sampel.....	33
III.2.1 Populasi.....	33
III.2.2 Sampel	34
III.3 Teknik Pengumpulan Data	35
III.3.1 Sumber data	35
III.3.2 Pengumpulan Data.....	36
III.4 Teknik Analisis Data	38
III.4.1 Analisis Deskriptif	38
III.4.2 Analisis Inferensial	40
III.4.3 Partial Least Square	40
III.4.4 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
IV.1.2 Sejarah Shopee	47
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	49
IV.2.1 Deskripsi Responden	49
IV.2.2 Analisis Deskriptif.....	54
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis	58
IV.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	58
IV.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
IV.3.3 Uji t-statistik dan Analisis	66
IV.4 Pembahasan	67
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee... 67	
IV.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee..... 69	
IV.5 Keterbatasan Penelitian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72

V.1 Simpulan	72
V.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
RIWAYAT HIDUP	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 2. Pengukuran Variabel	32
Tabel 3. Skala Likert	36
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen	37
Tabel 5. Peringkat Jawaban Kuesioner	38
Tabel 6. Interpretasi Nilai	40
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas	44
Tabel 8. Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 9. Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 10. Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel Kepercayaan	58
Tabel 11. Hasil Nilai <i>Outer Loading Factor</i>	61
Tabel 12. Average Variance Extracted	62
Tabel 13. <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 14. <i>Croanbach's Alpha</i>	64
Tabel 15. Nilai R-Square	65
Tabel 16. Nilai Q-Square	65
Tabel 17. Hasil Uji <i>t-statistic</i>	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna dan populasi internet 10 negara di Asia	2
Gambar 2. Nominal transaksi <i>e-commerce</i>	3
Gambar 3. Rata - rata kunjungan web e-commerce.....	4
Gambar 4. <i>Platform</i> paling sering digunakan untuk <i>paylater</i>	5
Gambar 5. Hasil Pra <i>Survey</i>	6
Gambar 6. Kerangka Model Penelitian Empiris	30
Gambar 7. Tahapan PLS	41
Gambar 8. Rancangan Diagram Jalur <i>Inner Model</i>	41
Gambar 9. Konstruksi Diagram Jalur	43
Gambar 10. Logo Shopee.....	47
Gambar 11. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	49
Gambar 12. Karakteristik Responden Usia	50
Gambar 13. Karakteristik Responden Program Studi	51
Gambar 14. Karakteristik Pemakaian Satu Bulan Terakhir	52
Gambar 15. Karakteristik Penghasilan/Uang Saku	53
Gambar 16. <i>Outer Model</i>	59
Gambar 17. <i>Outer Model</i> Setelah di Reestimasi.....	60
Gambar 18. <i>Inner Model</i>	67
Gambar 19. Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Instagram	138
Gambar 20. Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Whatsapp	139
Gambar 21. Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Line	140

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gap <i>Research</i>	81
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 3. Data 239 Responden.....	89
Lampiran 4. Deskripsi Data Responden.....	124
Lampiran 5. Hasil Deskripsi Penelitian	126
Lampiran 6. Tabel Distribusi t	128
Lampiran 7. Hasil <i>Outer Model SmartPLS</i>	134
Lampiran 8. Hasil <i>Inner Model SmartPLS</i>	137
Lampiran 9. Bukti Penyebaran Kuesioner	138
Lampiran 10. Hasil Turnitin.....	141