



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DIMASA
PANDEMIC COVID-19
(Studi Pada Pengguna Shopee di Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

ADE CITRA SETIAWAN 1710111083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2021**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DIMASA
PANDEMIC COVID-19
(Studi Pada Pengguna Shopee di Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

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

ADE CITRA SETIAWAN 1710111083

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

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ade Citra Setiawan

NIM : 1710111083

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

Jakarta, 16 juli 2021

Yang Menyatakan,



(Ade Citra Setiawan)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ade Citra Setiawan
NIM : 1710111083
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen Program Sarjana
Jenis Karya : Skripsi

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

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DIMASA *PANDEMIC*
COVID-19
(Studi Pada Pengguna Shopee di Jakarta Pusat)**

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

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta
Pada Tanggal : 16 Juli 2021



(Ade Citra Setiawan)

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DIMASA
PANDEMIC COVID-19**

(Studi Pada Pengguna Shopee di Jakarta Pusat)

Dipersiapkan dan disusun oleh
ADE CITRA SETIAWAN 1710111083

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Pada Tanggal : 16 Juli 2021

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Suharyati, SE, MM
Ketua Penguji



Dra. Bernadin Dwi M, MM
Penguji I



Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP
Penguji II



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M. Ak, CA, CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Studi
Manajemen



Wahyudi, SE., MM
Ketua Program

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Juli 2021

***ANALYSIS OF SHOPEE CUSTOMER SATISFACTION DURING
THE COVID-19 PANDEMIC***

(Study on Shopee Users in Central Jakarta)

By Ade Citra Setiawan

Abstract

Currently, the spread of COVID-19 continues to increase, which requires doing all activities at home with the aim of suppressing the spread of COVID-19. This makes it a big opportunity for online buying and selling companies. One company that provides online buying and selling is shopee. However, currently there are problems with the quality of online services and the quality of products provided by shopee. So that the formulation of the problem made is whether the quality of online services and product quality has an influence on consumer satisfaction. This study aims to prove and analyze the effect of online service quality and product quality on shopee consumer satisfaction. This study uses quantitative data types with a population of shopee users in Central Jakarta, with a sample of 100 respondents who have or are currently using shopee as a medium for online shopping using purposive sampling method. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS) with the help of SmartPLS 3.0 Software. The results obtained from this study are (1) the quality of online services has a significant effect on consumer satisfaction, (2) product quality has a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Online Service Quality, Product Quality, and Consumer Satisfaction*

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DIMASA
PANDEMIC COVID-19
(Studi Pada Pengguna Shopee di Jakarta Pusat)**

By Ade Citra Setiawan

Abstrak

Saat ini penyebaran *covid-19* terus meningkat, yang mana mengharuskan untuk melakukan segala kegiatan di rumah dengan tujuan untuk menekan laju penyebaran *covid-19*. dengan keadaan demikian memberikan peluang yang besar untuk perusahaan penyedia jual-beli *online*. Salah satu perusahaan yang menyediakan jual-beli *online* adalah shopee. Namun saat ini terjadi masalah pada kualitas layanan *online* dan kualitas produk yang diberikan oleh shopee. Sehingga rumusan masalah yang dibuat yakni apakah kualitas layanan *online* dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan *online* dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen shopee. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitati dengan populasi pengguna shopee di Jakarta Pusat, dan sampel sebesar 100 responden yang pernah atau sedang menggunakan shopee sebagai media untuk belanja *online* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)* dengan bantuan *Software SmartPLS 3.0*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Kualitas layanan *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas layanan *online*, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen

BERITA ACARA UJIAN
SEMESTER GANJIL TA.2021/2022

Pada hari ini Jumat, tanggal 16 Juli 2021, telah melaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Ade Citra Setiawan




Nomor Induk Mahasiswa : 1710111083

Program Studi : S1 Manajemen

“ ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DIMASA *PANDEMIC COVID-19*

(Studi Pada Pengguna Shopee di Jakarta Pusat)”

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

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, SE, MM	Ketua Penguji	
2	Dra. Bernadin Dwi M, MM	Penguji I	
3	Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP	Penguji II (**)	

Catatan:

*) Coret yang bersangkutan

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 16 Juli 2021
Mengesahkan
A. n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi, S.E, M.M.

PRAKATA

Segala Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan penelitian dengan Judul Kepuasan Konsumen Shopee di masa *Pandemic Covid-19* (Studi pada pengguna Shopee di Jakarta Pusat) dengan baik, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa telah memberikan nasihat dan arahan selama masa perkuliahan program studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP dan Ibu Dra. Pusporini, MM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan beserta masukan dan nasihat-nasihatnya. Serta Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana Wahyudi, S.E, M.M. Jajaran dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan. Seluruh Jajaran Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Kepada kedua orang tua saya tercinta, Budi Setiawan dan Mama Kusmini, atas do'a pengorbanan, perhatian serta kasih sayang beliau yang tiada putusnya. Kepada adikku tercinta, Nadia Cahaya Setiawan yang telah memberikan semangat, dan mendukung, kepada keluargaku, serta kepada Queentan Raenta, Intan Permata Sari, Faurah Zillah, Sinta, Siti Hawa dan teman-teman, dan untuk orang-orang terkasih yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung agar terselesaikan usulan penelitian ini.

Jakarta, 16 Juli 2021



Ade Citra Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Landasan Teori.....	7
II.2.1 Pemasaran.....	7
II.2.2 Kualitas Produk.....	7
II.2.3 Kualitas Layanan Secara <i>Online (E-service Quality)</i>	9
II.2.4 Kepuasan Konsumen.....	10
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	11
II.3 Model Penelitian Empirik.....	16

II.4 Hipotesis.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	19
III.1.1 Definisi Operasional.....	19
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	19
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	20
III.2.1 Populasi.....	20
III.2.2 Sampel.....	21
III.3 Teknik Pengumpulan data.....	22
III.3.1 Jenis Data.....	22
III.3.2 Sumber Data.....	23
III.3.3 Pengumpulan Data.....	23
III.4 Teknik Analisi Data dan Uji Hipotesis.....	24
III.4.1 Teknik Analisi data.....	24
III.4.1.1 Analisis Deskriptif.....	24
III.4.1.2 Analisis Inferensial.....	25
III.4.1.3 Uji Validitas.....	30
III.4.1.4 Uji Reabilitas.....	31
III.4.1.5 Uji <i>R Square</i>	31
III.4.1.6 Uji Hipotesis (<i>Resampling Boothstraphing</i>).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian Hasil.....	33
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	35
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	37
IV.3.1 Analisis Deskriptif.....	37
IV.3.2 Analisis Inferensial.....	40
IV.4 Pembahasan.....	50
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Online</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
IV.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
IV.5 Keterbatasan dalam Penelitian.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan..... 55

V.2 Saran..... 56

DAFTAR PUSTAKA..... 57

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertumbuhan Pengguna Internet Di Dunia 2020.....	1
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	14
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	20
Tabel 4. Skala <i>Likert</i>	23
Tabel 5. Kisi-kisi <i>Instrument</i>	23
Tabel 6. Interpretasi nilai <i>Loading Factor</i>	25
Tabel 7. Interpretasi nilai <i>cronbach's alpha</i>	31
Tabel 8. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 9. karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	35
Tabel.10 karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Tabel 11. karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan.....	36
Tabel 12. Hasil <i>Outer Loading Factor</i> Kualitas Layanan <i>online</i>	36
Tabel 13. Hasil <i>Outer Loading Factor</i> Kualitas Produk.....	37
Tabel 14. Hasil <i>Outer Loading Factor</i> Kepuasan Konsumen.....	38
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Konvergen melalui <i>loading factor</i>	39
Tabel 16. Hasil Uji Validitas Diskriminan melalui <i>fornell-lacker criterium</i> ...	42
Tabel 17. (AVE).....	43
Tabel 18. Nilai <i>outer</i> VIF dari variabel Kualitas Layanan.....	44
Tabel 19. Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 20. <i>Outer Weight</i>	46
Tabel 21. Nilai <i>R Square</i>	48
Tabel 22. Hasil Uji Statitik.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengujung bulanan situs E- Commerce (kuarta IV 2020).....	2
Gambar 2. <i>Review</i> Pengguna Shopee.....	4
Gambar 3. Model Penelitian Empirik.....	17
Gambar 4. Tahapan analisis PLS.....	26
Gambar 5. <i>Inner Model</i>	26
Gambar 6. <i>Outer Model</i> Kualitas Layanan <i>online</i>	27
Gambar 7. <i>Outer model</i> kualitas produk.....	27
Gambar 8. <i>Outer model</i> kepuasan konsumen.....	27
Gambar 9. Kerangka Model Penelitian.....	28
Gambar 10. <i>Online shop</i> Shopee.....	32
Gambar 11. Model Penelitian.....	39
Gambar 12. Model Penelitian setelah Penghitungan Ulang.....	40
Gambar 13. <i>Inner Model</i>	

47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matrik Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil *Output* Penelitian
- Lampiran 8. Hasil *Output* Inner Model
- Lampiran 9. Hasil *Output* PLS
- Lampiran 10. T tabel
- Lampiran 11. Tampilan Aplikasi Shopee
- Lampiran 12. Hasil Turnitin