



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA SHOPEE DI KOTA SOLOK**

SKRIPSI

DODDY ADRISAL PUTRA

1810111077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2022



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA SHOPEE DI KOTA SOLOK**

SKRIPSI

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

DODDY ADRISAL PUTRA 1810111077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

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


Nama : Doddy Adrisal Putra

NIM : 1810111077

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

Jakarta, 21 Juni 2022

Yang Menyatakan,

A 10,000 Indonesian postage stamp (METERAI TEMPEL) with a handwritten signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "10000", "METERAI TEMPEL", and "22FA.03300285143".

Doddy Adrisal Putra

PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Doddy Adrisal Putra
NIM : 1810111077
Fakultas : Ekonomi
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Di Kota Solok

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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: 21 juni 2021

Yang Menyatakan,



(Doddy Adrisal Putra)

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
SHOPEE DI KOTA SOLOK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Doddy Adrisal Putra

1810111077

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 5 Juli 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Maria Assumpta Wikantiri, SS, MBA. CWM

Ketua Penguji



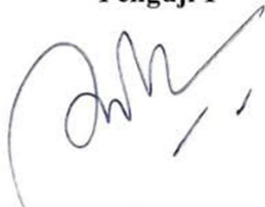
Rosali Sembiring Colia, SE., MM.

Penguji 1



Diana Triwardhani, SE., MM., CPM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E, Ak., M.Ak., CA., CSRS

Dekan



Siti Hidayati, S.E., MM.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Juli 2022

The Influence Of Trust, Security And Service Quality On Shopee User Costumer Satisfaction In Solok City

By: Doddy Adrisal Putra

Abstract

this study is a quantitative study that aims to determine the effect of trust, security and service quality on costumer satisfaction of shopee users in solok city. This study uses shopee users in solok city as the research population and the sample used is 100 respondents. The data collection technique used is a questionnaire using google form as a medium to obtain research data form respondents. The analytical tool used is PLS (Partial Least Square) 3.0. the research model uses validity and realibility test and hypothesis testing using R-Square test, Q-Square test and t-test. The result of this research that trus a significant effect on costumer satisfaction, while security and service quality have no significant effect on costumer satisfaction.

Keyword: Trust, Security, Service Quality, Costumer Satisfaction

**Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok**

Oleh: Doddy Adrisal Putra

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Shopee di Kota Solok. Pada penelitian ini menggunakan pengguna Shopee di Kota Solok sebagai populasi penelitian dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu memakai kuesioner dengan menggunakan google form sebagai media untuk mendapatkan data penelitian dari responden. Alat analisis yang digunakan adalah *PLS (Partial Least Square) 3.0*. model penelitian yaitu menggunakan uji validitas dan uji realibilitas serta uji hipotesis menggunakan Uji *R-Square*, Uji *Q-square* serta Uji *t*. hasil dari penelitian ini adalah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keamanan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

Hari ini Selasa, tanggal 05 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Doddy Adrisal Putra

No.Pokok Mahasiswa : 1810111077

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Di Kota Solok

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

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Ketua	1. ...
2	Rosali, SE, MM	Anggota I	2. ...
3	Diana Triwardhani, SE, MM	Anggota II **)	3. ...

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Juli 2022
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan proposal Skripsi dengan baik yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok”**. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, S.E., Ak., M. Ak, CA., CSRS. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintasari, S.E., M.M. selaku ketua program jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati., S.E, M.M selaku ketua program studi manajemen program sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Diana Triwardhani, SE., MM., CPM selaku dosen pembimbing, ibu Tri Siswantini, SE., MM sebagai dosen akademik serta kepada dosen lainnya yang telah memberikan, menyampaikan dan mengarahkan penulis untuk mengerjakan skripsi dengan baik.

Disamping itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Adrisal Wahab dan Ibu Yurnalis sebagai orang tua penulis, serta Devi Eka Adriani, Dicky Pramana Putra Adrisal dan Diva Adriani Putri sebagai saudara penulis yang selalu menyemangati, mendukung dan mendoakan penulis sehingga dapat dengan lancar melakukan penyusunan Skripsi

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Rama Faturachman, Nadiatul Fitri, grup mahasiswa legend serta teman-teman lainnya yang selalu ada untuk membantu, mengarahkan dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Jakarta, 30 maret 2022



Doddy Adrisal Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Landasan Teori	11

II.1.1 Pemasaran.....	11
II.1.2 Perilaku Konsumen	13
II.1.3 <i>E-commerce</i>	14
II.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
II.1.5 Kepercayaan	18
II.1.6 Keamanan	21
II.1.7 Kualitas Pelayanan	23
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	27
II.3 Model Penelitian.....	34
II.4 Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
III.1.1 Definisi Operasional	38
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	38
III.2 Populasi dan Sampel	39
III.2.1 Populasi.....	39
III.2.2 Sampel.....	40
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
III.3.1 Jenis Data	41
III.3.2 Sumber Data.....	41
III.3.3 Pengumpulan Data	42
III.4 Teknik Analisis Data, Uji Instrumen dan Uji Hipotesis	43
III.4.1 Teknik Analisis Data.....	43
III.4.2 Analisis deskriptif	44
III.4.3 Analisis inferensial.....	45
III.4.4 Uji instrument	48
III.4.4.1 Uji Validitas	48
III.4.4.2 Uji Realibilitas	49
III.4.5 Uji Hipotesis	50

III.4.5.1 Uji R <i>square</i> (koefisien determinan).....	50
III.4.5.2 Uji Q <i>square</i> (Q^2).....	50
III.4.5.2 Uji t Parsial.....	50
III.4.6 Kerangka Model PLS.....	51
BAB IV Pembahasan	
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
IV.1.1 Profil Perusahaan Shopee	53
IV.1.2 Visi dan Misi	54
IV.2 Deskripsi data penelitian.....	54
IV.2.1 Deskripsi data responden	54
IV.2.2 Analisis data Deskriptif	58
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis	64
IV.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	64
IV.3.1.1 Uji Validitas Konvergen	66
IV.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan	67
IV.3.1.3 Uji Realibilitas	69
IV.3.2 Uji Hipotesis	70
IV.3.2.1 Uji R-Square	70
IV.3.2.2 Uji Q-Square	71
IV.3.2.3 Uji t	72
IV.4 Pembahasan.....	74
IV.4.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	75
IV.4.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
IV.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
IV.5.1 Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB V Kesimpulan dan Saran	
V.1.1 Kesimpulan	79
V.1.2 Saran.....	80
Daftar Pustaka	82
Riwayat Hidup	88
Lampiran	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keluhan Pelanggan Shopee.....	8
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 4. Penilaian Berdasarkan Skala Likert	42
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 6. Penilaian Jawaban Kueioner.....	44
Tabel 7. Nilai Persentase Responden.....	45
Tabel 8. Kategori Realilitas Nilai Alpha.....	49
Tabel 9. Responden Berdomisili di Kota Solok.....	54
Tabel 10. Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 11. Kriteria Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 12. Kriteria Responden Berdasarkan Pada Pekerjaannya	56
Tabel 13. Kriteria Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi	57
Tabel 14. Hasil Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 15. Analisis Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan	60
Tabel 16. Hasil Indeks Tanggapan Responden Terhadap Keamanan.....	61
Tabel 17. Hasil Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	63
Tabel 18. Loading Factor	66
Tabel 19. <i>Fornell Lacker Criterium</i>	67
Tabel 20. AVE (Average Variance Extracted)	68
Tabel 21. Tabel <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Relability</i>	69
Tabel 22. Uji <i>R-Square</i>	71
Tabel 23. Uji <i>Q-Square</i>	71
Tabel 24. Uji t-parsial	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna pemakai aplikasi dan situs E-commerce.....	5
Gambar 2. Data Pengunjung E-commerce 2021	7
Gambar 3. Proses Pemasaran Model Sederhana	12
Gambar 4. Proses Pemasaran Model Kompleks	13
Gambar 5. Model Penelitian Empiris.....	36
Gambar 6 Outer Model	47
Gambar 7 Inner Model	48
Gambar 8. kerangka model PLS	52
Gambar 9. outer model penelitian.....	65
Gambar 10. output inner model PLS.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER	89
LAMPIRAN 2. IDENTITAS RESPONDEN	90
Lampiran 3. Data jawaban excel dari responden	96
Lampiran 4. Lampiran Biodata Responden	108
Lampiran 5. deskriptif data penelitian	109
Lampiran 6. output outer model pls	111
Lampiran 7. Output Inner Model	111
Lampiran 8. lampiran loading factor.....	111
Lampiran 9. lampiran output <i>fornell lacker</i>	112
Lampiran 10. AVE (Average Variance Extracted).....	113
Lampiran 11. Cronbach's alpha dan composite reliability	113
Lampiran 12. Uji R-Square	113
Lampiran 13. Q-Square	113
Lampiran 14. Lampiran Uji-t	113
Lampiran 15. lampiran bukti penyebaran kuesioner di whatsapp dan instagram	114
Lampiran 16. Lampiran Turnitin	115