



**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
PADA SITUS BELANJA BERRYBENKA**

**SKRIPSI**

**YUNIATARA ADRIANA PUTRI  
1310111108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2017**



**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
PADA SITUS BELANJA BERRYBENKA**

**SKRIPSI**

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

**YUNIATARA ADRIANA PUTRI**

**1310111108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2018**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Yuniatara Adriana Putri

NIM. : 1310111108

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

Jakarta, 17 Januari 2018

Yang menyatakan,



**Yuniatara Adriana Putri**

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuniatara Adriana Putri  
NIM. : 1310111108  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen S1  
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 :

### **Pengaruh Kualitas Website dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Situs Belanja Berrybenka**

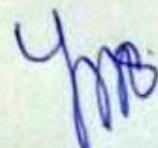
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 17 Januari 2018

Yang menyatakan,



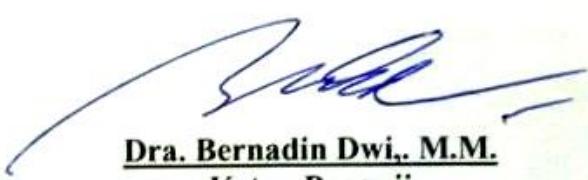
Yuniatara Adriana Putri

**PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KUALITAS**  
**PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SITUS**  
**BELANJA BERRYBENKA**

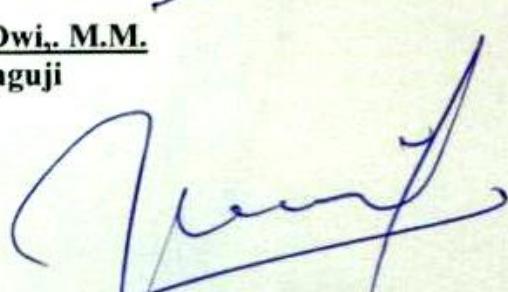
Dipersiapkan dan disusun oleh:

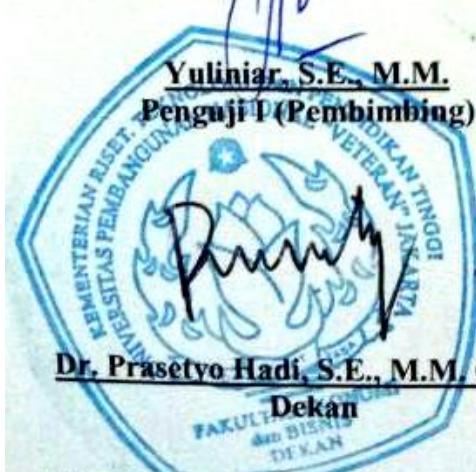
**YUNIATARA ADRIANA PUTRI**  
**1310111108**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal : 17 Januari 2018  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
**Dra. Bernadin Dwi., M.M.**  
Ketua Penguji

  
**Yuliniar, S.E., M.M.**  
Penguji I (Pembimbing)

  
**Dra. Pusporini, M.M.**  
Penguji II (Pembimbing)

  
**Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.**  
Dekan

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

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 17 Januari 2018



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat: Jl RS Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450 Telp. 7892856, 7892859 Fax. 7892856  
Homepage: <http://www.upnv.ac.id> Email: [puskom@upnv.ac.id](mailto:puskom@upnv.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GASAL TA. 2017/2018

an ini Rabu , tanggal 17 Januari 2018, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

nama : YUNITARA ADRIANA PUTRI

N.Pokok Mahasiswa : 1310111108

Program : Manajemen S.1

dengan judul skripsi sebagai berikut  
“pengaruh Kualitas Website Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Situs Belanja Belanja Online Pada Toko Online Trybenka”  
(tanda yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus \**)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi, MM	Ketua	1. ....
2	Yuliniar, SE, MM	Anggota I	2. ....
3	Dra. Puspurni, MM	Anggota II **)	3. ....

Bantuan:  
 Coret yang tidak perlu  
 Dosen Pembimbing



# **Pengaruh Kualitas *Website* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Situs Belanja Berrybenka**

**Oleh**

**Yuniatara Adriana Putri**

## **Abstrak**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna situs belanja Berrybenka. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah individu atau kelompok individu yang pernah mengunjungi situs belanja Berrybenka > 2 kali. Ukuran sampel diambil sebanyak 61 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Teknik Analisa yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas *website* berpengaruh signifikan sebesar 0.633. (2) kualitas produk berpengaruh signifikan sebesar 0.367. (3) secara parsial kualitas *website* berpengaruh signifikan sebesar 10.349 dan kualitas produk berpengaruh signifikan sebesar 7.739 (4) secara simultan kualitas *website* berpengaruh signifikan sebesar 107.103 dan kualitas produk berpengaruh signifikan sebesar 59.898.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, Kualitas Produk dan Kepuasan Pengguna

# ***The Influence of Website Quality and Product Quality to User Satisfaction of Berrybenka Shopping Website***

**By**

**Yuniatara Adriana Putri**

## ***Abstract***

*This research is quantitative which aims to know the influence of website quality and product quality to user satisfaction of Berrybenka shopping site. The population used in this study is individual or groups who have visited Berrybenka shopping site > 2 times. The sample size was taken as many as 61 respondents. The technique of determining the sample using simple random sampling method. The analysis technique used is Multiple Regression Analysis. The result of this study shows that (1) the website quality has significant effect on user satisfaction of 0.633. (2) product quality has significant effect on user satisfaction of 0.367. (3) partially, website quality has significant effect on user satisfaction of 10.349 and product quality on user satisfaction of 7.739. (4) simultaneously, website quality has significant effect on user satisfaction of 107.103 and product quality has significant effect on user satisfaction of 59.898.*

*Keywords:* Website Quality, Product Quality and User Satisfaction.

## **PRAKATA**

Assalamualaikum Wr. Wb., Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini telah diselesaikan dengan judul penelitian ini adalah “**Pengaruh Kuaitas Website dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengguna Situs Belanja Berrybenka**”. Penyusunan penelitian ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UPN “Veteran” Jakarta.

Dalam penulisan penelitian ini, tentuya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta. Wahyudi S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Yuliniar S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan dan saran yang bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian ini. Dra. Pusporini M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan dan saran yang bermanfaat mengenai penulisan penelitian dalam proses penyusunan penelitian ini.

Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu (Orang Tua) yang penulis banggakan, Ernita Permana Lestari S.Pd., yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi-nya dengan baik. Selain itu, terima kasih untuk Mohammad Ismail NurHaqqi yang selalu sabar membantu serta mendengarkan keluh kesah penulis dalam membuat dan menyelesaikan penelitian. Terima kasih untuk Diesara Myenko yang selalu menemani penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan penelitian. Terima kasih juga untuk Maudya, Nuy, Rawang dan teman-teman atas motivasi dan semangat yang telah diberikan dalam proses penyelesaian penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, maka kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, 17 Januari 2018

Yuniatara Adriana Putri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	i
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	iii
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	iv
<b>PENGESAHAN .....</b>	v
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	viii
<b>ABSTRACT .....</b>	viii
<b>PRAKATA .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1      Latar Belakang .....	1
I.2      Perumusan Masalah.....	4
I.3      Tujuan Penelitian.....	4
I.4      Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
II.1    Penelitian Sebelumnya .....	6
II. 2   Landasan Teori.....	9
II.2.1   Kualitas Website.....	9
II.2.1.1   Metode <i>Webqual</i> .....	9
II.2.1.2   Dimensi Kualitas Website .....	9
II.2.2   Kualitas Produk .....	10
II.2.2.1   Definisi Kualitas Produk .....	10
II.2.2.2   Dimensi Kualitas Produk .....	11
II.2.3   Kepuasan Pengguna .....	13
II.2.3.1   Definisi Kepuasan Pengguna .....	13
II.2.3.2   Pengukuran Kepuasan Pengguna .....	13
II.2.3.3   Strategi Kepuasan Pengguna .....	15
II.3   Kerangka Penelitian .....	15
II.4   Pengembangan Hipotesis .....	16
II.4.1   Pengembangan Hipotesis Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna .....	16
II.4.2   Pengembangan Hipotesis Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengguna .....	16
<b>BAB III   METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
III.1   Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	18
III.1.1   Definisi Operasional.....	18
III.1.2   Pengukuran Variabel.....	19
III.2   Populasi dan Sampel .....	20

III.2.1	Populasi .....	20
III.2.2	Sampel.....	20
III.2.3	Teknik Sampling .....	20
III.3	Teknik Pengumpulan Data .....	22
III.3.1	Jenis Data .....	22
III.3.2	Sumber Data.....	22
III.3.3	Pengumpulan Data .....	22
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	23
III.4.1	Teknik Analisis Data.....	23
III.4.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	23
III.4.1.2	Uji Asumsi Klasik .....	24
III.4.2	Uji Hipotesis.....	25
III.4.2.1	Uji T dan Uji F .....	25
III.4.2.2	Analisa Regresi Berganda .....	27
III.5	Kerangka Model Penelitian.....	27
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
IV.1	Hasil Penelitian .....	29
IV.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	29
IV.1.2	Visi dan Misi Berrybenka .....	29
IV.2	Deskripsi Data Responden .....	29
IV.3	Deskriptif Hasil Penelitian .....	33
IV.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	36
IV.4.1	Uji Validitas .....	36
IV.4.2	Uji Reliabilitas.....	39
IV.5	Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis .....	40
IV.5.1	Uji Normalitas .....	40
IV.5.2	Uji Heterokedestisitas .....	41
IV.5.3	Uji Multikolinieritas .....	42
IV.5.4	Uji Linearitas.....	43
IV.6	Uji t.....	44
IV.7	Uji F.....	45
IV.8	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
IV.9	Pembahasan.....	46
IV.10	Keterbatasan Penelitian .....	48
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
V.1	Simpulan.....	49
V.2	Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.	Perbandingan Situs Belanja <i>Online</i> di Indonesia tahun 2015 – 2017.....	2
Tabel 2.	Matriks Penelitian SebelumnyaPenelitian terkait dengan Kualitas <i>Website</i> .....	8
Tabel 3.	Pengukuran Variabel.....	19
Tabel 4.	Bobot dan Kategori Pengukuran Data.....	23
Tabel 5.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	23
Tabel 6.	Skala Likert Deskripsi Objek Penelitian .....	33
Tabel 7.	Jumlah Bobo Butir Kuesioner 1-21 Kualitas <i>Website</i> .....	34
Tabel 8.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 22-38 Kualitas Produk.....	34
Tabel 9.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 39-44.....	35
Tabel 10.	Validitas Kualitas <i>Website</i> .....	36
Tabel 11.	Validitas Butir Pernyataan Kualitas <i>Website</i> .....	36
Tabel 12.	Validitas Kualitas Produk.....	37
Tabel 13.	Validitas Butir Pernyataan Kualitas Produk.....	37
Tabel 14.	Validitas Kepuasan Pengguna .....	38
Tabel 15.	Validitas Butir Pernyataan Kepuasan Pengguna .....	39
Tabel 16.	Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 17.	Tabel <i>Normality Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></i> .....	41
Tabel 18.	Hasil Uji Heterokedestisitas .....	41
Tabel 19.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 20.	Hasil Uji Linearitas .....	43
Tabel 21.	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t).....	44
Tabel 22.	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	45
Tabel 23.	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.	Perkembangan Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia .....	1
Gambar 2.	Strategi Bisnis Perusahaan.....	15
Gambar 3.	Kerangka Penelitian.....	16
Gambar 4.	Teknik Sampling.....	21
Gambar 5.	Teknik <i>Simple Random Sampling</i> .....	21
Gambar 6.	Kerangka Model Penelitian .....	28
Gambar 7.	Logo Berrybenka.com .....	29
Gambar 8.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	30
Gambar 9.	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	30
Gambar 10.	Karakteristik Responden Menurut Profesi.....	31
Gambar 11.	Karakteristik Responden Menurut Sumber Belanja.....	31
Gambar 12.	Karakteristik Responden Menurut Biaya Belanja/Bulan .....	32
Gambar 13.	Karakteristik Responden Menurut Pernah atau Tidaknya Berbelanja di Berrybenka .....	33
Gambar 14.	Hasil Uji Normalitas Y .....	40
Gambar 15.	Hasil Uji Heterokedestisitas.....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Validitas dan Reliabilitas 30 Responden
- Lampiran 3 Data Kuesioner 61 Responden
- Lampiran 4 Hasil *Output* Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Frekuensi
- Lampiran 6 Hasil *Output* Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil *Output* Uji Regressi Berganda
- Lampiran 8 r Tabel
- Lampiran 9 t Tabel *Product Moment*
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Grafik Pernyataan Kuesioner
- Lampiran 12 Nilai Rata-rata Responden Penelitian