

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE*, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
E-COMMERCE SHOPEE
(STUDI PADA MAHASISWA DI PURWOKERTO)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen S1

**IRMA ALFIYANTI
1702010180**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE*, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *E-COMMERCE SHOPEE*

(STUDI PADA MAHASISWA DI PURWOKERTO)



M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si.
NIK.2160159

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Irma Alfiyanti
NIM : 1702010180
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Laporan : **Pengaruh Kualitas *Website*, Kepercayaan Konsumen dan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-COMMERCE* Shopee (Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Muhammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si.

Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.

Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si.

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 25 Agustus 2021

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Naela Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irma Alfiyanti
NIM : 1702010180
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan



Irma Alfiyanti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Alfiyanti
NIM : 1702010180
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Kualitas *Website*, Kepercayaan Konsumen dan *E-Service Quality*
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-Commerce* Shopee (Studi Pada
Mahasiswa Di Purwokerto)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 25 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Irma Alfiyanti

MOTTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan

(Q.S Al-Insyirah : 5)

Selalu melibatkan tuhan dalam rencana apapun semoga diberikan kelancaran

dalam setiap hal.

(Irma Alfiyanti)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas *Website*, Kepercayaan Konsumen Dan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-Commerce* Shopee (Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto) ”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., Ns. M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si selaku Ketua Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya

dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.

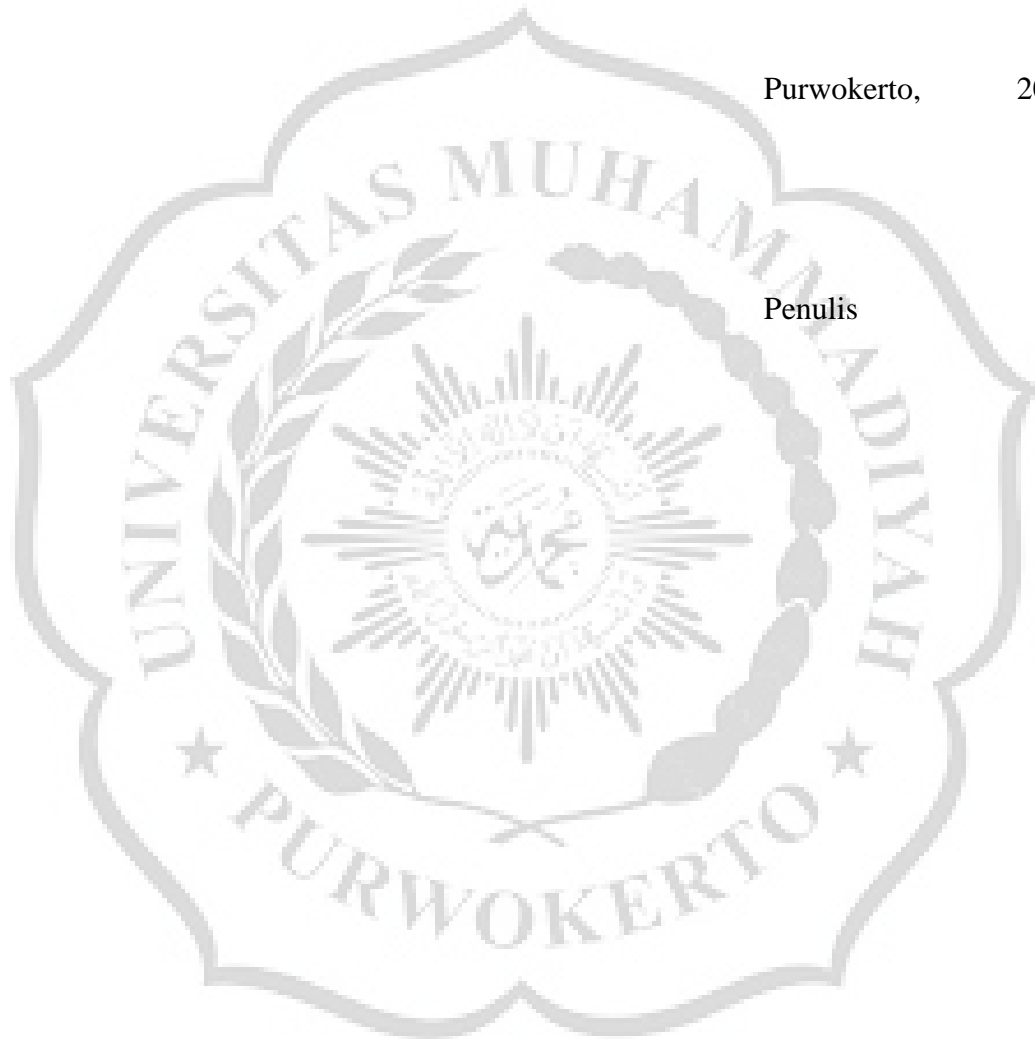
5. Tri Septin Muji Rahayu, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji I yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Purnadi, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Kedua orang tua saya bapak Tujiono dan ibu Yaminah yang telah memberikan bantuan dukungan material, nonmaterial, doa dan motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan studi sesuai dengan target dan rencana.
9. Wahyu Anggraeni, Arzalea Hanifah dan Gauri Putri Anandayu selaku Kakak, Adik dan Keponakan saya terimakasih banyak karena telah memberikan doa, semangat dan motivasinya dan selalu ada dalam setiap keadaan.
10. Mahasiswa pengguna *marketplace* Shopee, terimakasih telah meluangkan waktu untuk membantu penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 2021

Penulis



PERSEMBAHAN



Karya ini saya berikan untuk :

- ❖ Orang tua saya Bapak Tujiono dan Ibu Yaminah tercinta sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang diberikan selama ini.
- ❖ Kakak, adik dan keponakan saya Wahyu Anggraeni, Arzalea Hanifah dan Gauri Putri Anandayu terimakasih telah memberikan semangat dan motivasinya selama ini.

PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
E-COMMERCE SHOPEE

(Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)

Irma Alfiyanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail : irmaalfianti06@gmail.com

Muchammad Agung Miftahuddin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail : muchammadagungm@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas *website*, kepercayaan konsumen, dan *e-service quality*. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 110 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas *website*, kepercayaan konsumen dan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji analisis menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen dan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi variabel kualitas *website* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas *Website*, Kepercayaan Konsumen dan *E-Service Quality*.

*THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY, CONSUMER TRUST AND
E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON E-COMMERCE
SHOPEE*

(Study on Students in Purwokerto)

Irma Alfiyanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail : irmaalfianti06@gmail.com

Muchammad Agung Miftahuddin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail : muchammadagungm@gmail.com

ABSTRACT

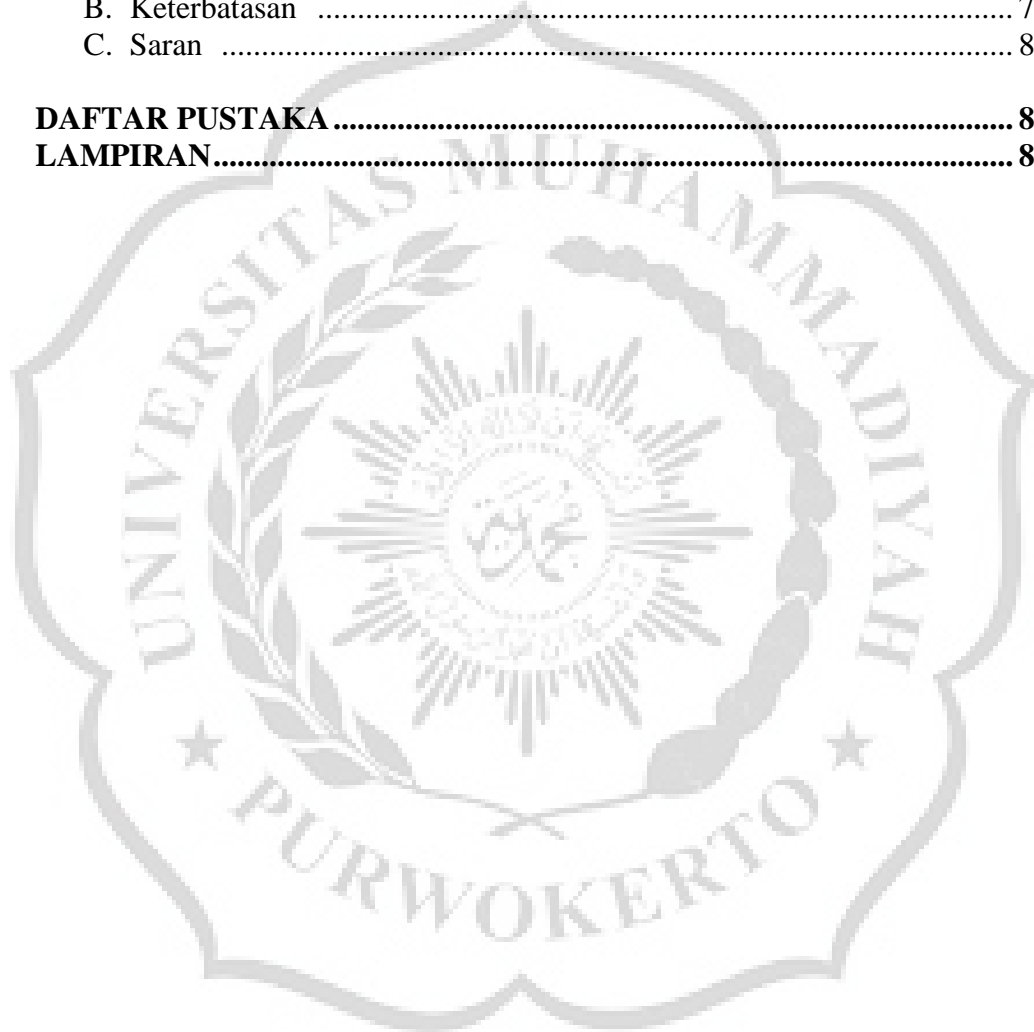
The purpose of this study was to determine the effect of website quality, consumer trust, and e-service quality. The sample selection in this study was done by purposive sampling. Based on the criteria, there were 110 respondents who became the sample. The data analysis technique used in this research is multiple regression analysis. The results of the analysis show that the variables of website quality, consumer trust and e-service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction. The analysis test results show that consumer trust and e-service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction, but the website quality variable has no positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Website Quality, Consumer Trust and E-Service Quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. LANDASAN TEORI	12
1. Kualitas Website	12
2. Kepercayaan Konsumen.....	14
3. E-Service Quality	16
4. Kepuasan Konsumen.....	17
B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU	19
C. KERANGKA PEMIKIRAN	24
D. KERANGKA PEMIKIRAN	27
E. HIPOTESIS	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Jenis dan sumber data.....	32
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Variabel Penelitian	34
F. Definisi Operasional.....	35
G. Metode Analisis Data	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	47
B. Deskripsi Responden	49
C. Analisis Data	52
D. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	79
B. Keterbatasan	79
C. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

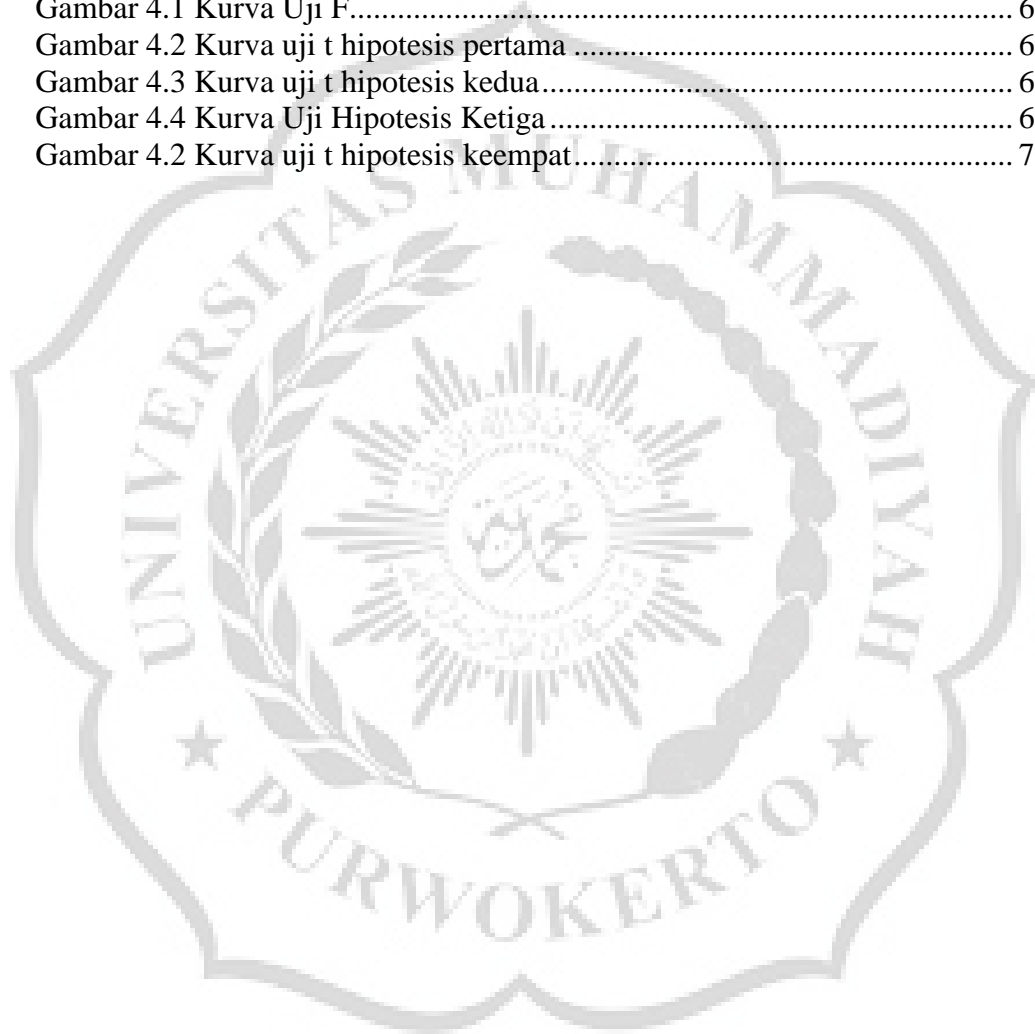


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Shopee tahun 2020.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Jumlah mahasiswa di tiga perguruan tinggi purwokerto.....	30
Tabel 3.2 Banyaknya Kuesioner yang disebar berdasarkan Universitas.....	31
Tabel 3.3 Definisi Konsep, Operasional, Indikator.....	35
Tabel 4.1 Response Rate.....	49
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.3 Perguruan Tinggi Responden.....	51
Tabel 4.4 Uang saku pebulan.....	51
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan Konsumen.....	54
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif E-Service Quality.....	55
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Website.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas E-Service Quality.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.21 Rangkuman Hasil Penelitian.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	27
Gambar 3.1 kurva uji f hipotesis pertama	41
Gambar 3.2 Kurva uji t hipotesis kedua.....	44
Gambar 3.3 kurva uji t hipotesis ketiga	45
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis keempat.....	46
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	67
Gambar 4.2 Kurva uji t hipotesis pertama	68
Gambar 4.3 Kurva uji t hipotesis kedua.....	69
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	69
Gambar 4.2 Kurva uji t hipotesis keempat.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian	86
LAMPIRAN 2 : Data Deskripsi Responden	91
LAMPIRAN 3 : Hasil Statistik Deskriptif Analisis Responden	105
LAMPIRAN 4 : Data Mentah Kuisisioner	106
LAMPIRAN 5 : Analisis Statistik Deskriptif	117
LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	118
LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik	121
LAMPIRAN 8 : Hasil Analisis Regresi Berganda	122
LAMPIRAN 9 : R Tabel	123
LAMPIRAN 10 : F Tabel	127
LAMPIRAN 11 : T Tabel	130

