

**PENGARUH *E-PAYMENT* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE FOOD DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH :

ELVIANA YUNITASARI

NIM : 1121800010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**PENGARUH *E-PAYMENT* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE FOOD DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH :

ELVIANA YUNITASARI

NIM : 1121800010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Penulis : ELVIANA YUNITASARI
NBI : 1121800010

**Judul Skripsi : PENGARUH *E-PAYMENT* DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
SHOPEE FOOD DI KOTA SURABAYA**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Telah diperiksa dan disetujui untuk
diuji**

Surabaya, 1 Juli 2022

**Mengetahui,
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP, 20120870103

**Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP, 20120870103

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 1 Juli 2022.

Dewan Penguji

1. **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**

Ketua


(.....)

2. **Drs. Agung Pujiyanto, MM**

Anggota


(.....)

3. **Dra. Sri Andayani, MM**

Anggota


(.....)

Mengesahkan,

Dekan

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Elviana Yunitasari
NPM : 1121800010
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh *E-Payment* dan *E-Service Quality* Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Food di Kota
Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 1 Juli 2022



(Elviana Yunitasari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elviana Yunitasari
NBI/ NPM : 112180010
Fakultas : FISIP
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh e-payment dan e-service quality terhadap kepuasan pelanggan pengguna Shopee Food di kota Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 1 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Elviana Yunitasari

ABSTRAK

Perkembangan bisnis pada saat ini semakin berkembang pesat. Hal tersebut didukung dengan adanya kemajuan teknologi yang sangat efisien dan modern. Masyarakat Indonesia kini lebih banyak menggunakan internet untuk dapat melakukan aktivitasnya seperti dahulu tanpa harus keluar rumah. Fenomena tersebut memberikan peluang bisnis untuk wirausaha melakukan penjualan *online* secara lebih luas, praktis dan mendapatkan keuntungan yang lebih. Hingga saat ini berbagai wirausaha mulai dari perusahaan besar hingga UMKM telah memasarkan produknya melalui *e-commerce*. Tidak hanya transaksi jual beli produk pada *e-commerce* saja yang meningkat, namun juga pada bidang layanan pesan antar makanan. Shopee melihat hal tersebut menjadikannya sebuah peluang besar bagi memperluas bisnisnya dengan mengeluarkan fitur terbarunya yaitu Shopee Food. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survey menggunakan e-kuesioner sebagai instrumennya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang melakukan pembelian makanan pada platform Shopee Food di Surabaya. Sampel penelitian menggunakan metode *non probability sampling* dengan *purposive sampling* dari 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah uji independent sample t test. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu *E-Payment* dan *E-Service Quality* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan Shopee Food di Kota Surabaya.

Kata kunci: *E-Payment*, *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Business development at this time is growing rapidly. This is supported by the advancement of technology which is very efficient and modern. Indonesian people now use the internet more to be able to carry out their activities as before without having to leave the house. This phenomenon provides business opportunities for entrepreneurs to make online sales more broadly, practically and get more profits. Until now, various entrepreneurs ranging from large companies to MSMEs have marketed their products through e-commerce. Not only transactions for buying and selling products on e-commerce have increased, but also in the field of food delivery services. Shopee sees this as a great opportunity to expand its business by releasing its newest feature, Shopee Food. This study uses a quantitative method with the type of survey research using an e-questionnaire as the instrument. The population in this study is the people of Surabaya City who make food purchases on the Shopee Food platform in Surabaya. The research sample used a non-probability sampling method with purposive sampling of 100 respondents. The data analysis technique used to answer the hypothesis is the independent sample t test. The results of this study indicate that all independent variables, namely E-Payment and E-Service Quality partially have a positive and significant influence on the dependent variable, namely Shopee Food Customer Satisfaction in the City of Surabaya.

Keywords: *E-Payment, E-Service Quality, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Payment* dan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Food di Kota Surabaya”. Shalawat dan salam juga selalu penulis panjatkan kehadiran Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaat kelak di hari akhir.

Skripsi ini diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 (Strata 1). Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan di dalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Dengan segala kerendahan hati, keiklasan, dan ketulusan, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Allah SWT yang sudah memberikan berbagai warna dalam kehidupan saya untuk menjadi pelajaran yang berarti dan menjadikan manusia yang lebih baik.
2. Kepada keluarga dan saudara-saudara saya khususnya kedua orang tua Mama Erni dan Ayah Zunardi serta adik Mochamad Ardiansyah yang mendukung secara moral dan material selama perkuliahan di Untag Surabaya.
3. Dosen pembimbing kedua terbaik saya Ibu Awin yang selalu sedia memberikan waktu, ilmu, motivasi, dan kemudahan pada saat pengerjaan skripsi online/offline maupun saat perkuliahan.
4. Dosen pembimbing pertama saya yang sangat membantu juga Ibu Ayun yang memberikan waktu, ilmu, dan motivasi pada saat pengerjaan skripsi dan sangat membantu saya supaya mudah menjawab pada saat sidang skripsi.
5. Seluruh dosen Administrasi Bisnis Untag Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan referensi untuk pengerjaan skripsi dan atas pembelajaran yang penulis tempuh dari semester 1 sampai demikian.

7. Seluruh teman-teman kelas administrasi bisnis 2018 baik kelas R ataupun A terutama teman kelas saya Vinita dan Benga yang masih *stay* mulai dari semester awal hingga akhir . Melewati semua suka duka perkuliahan bersama

8. Teman terbaik saya dari kecil sampai sekarang Fani yang sudah benar-benar membantu semua kesulitan yang saya salami dan selalu ada dalam suka maupun duka.

9. Teman-teman saya yang selalu ada dan membantu melancarkan skripsi saya terutama April, Tiwi, Botol Geng's, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

10. Teman-teman kerja UD.Sumber Baru yang membantu dan memberikan waktu saya untuk bisa menyelesaikan kuliah.

11. Semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, dukungan, dan bantuannya.

12. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan buku skripsi ini. Oleh karena itu, besar harapan penulis untuk menerima saran dan kritik dari pembaca. Demikian penulis berharap semoga skripsi dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Surabaya, 1 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Pemasaran Elektronik.....	20
2.2.2 E-Payment.....	22
2.2.2.1 Definisi E-Payment.....	22
2.2.2.2 Manfaat Dan Resiko <i>E-Payment</i>	24

2.2.2.3	Jenis Electronic Payment System.....	25
2.2.2.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi E-payment	26
2.2.2.5	Sistem Pembayaran <i>E-payment</i>	26
2.2.3	E-Service Quality	27
2.2.3.1	Definisi E-Service Quality	27
2.2.3.2	Manfaat E-Service Quality	29
2.2.3.3	Dimensi E-Service Quality.....	30
2.2.3.4	Karakteristik E-Service Quality	31
2.2.4	Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.4.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	35
2.2.4.3	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	36
2.2.4.4	Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	36
2.2.4.5	Dimensi Kepuasan Pelanggan	37
2.3	Definisi Konsep dan Definisi Operasional	38
2.4	Kerangka Dasar Pemikiran.....	41
2.4.1	Pola Hubungan <i>E-Payment</i> dan <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.5	Hipotesis.....	43
BAB III.....		45
METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1	Jenis Dan Rancangan Peneltian	45
3.2	Populasi Dan Sampel.....	46
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	47
3.4	Jenis Data dan Sumber Data	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Analisis Data	49
3.6.1	Uji Instrument.....	49
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	50

3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.6.4	Uji Hipotesis.....	52
BAB IV		55
PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Penyajian Data.....	55
4.1.1	Gambaran Obyek Penelitian.....	55
4.1.2	Karakteristik Responden	57
4.1.3	Uji Instrumen.....	60
4.2	Tabulasi Data.....	62
4.3	Analisis Data	77
4.3.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.2	Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	80
4.3.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji - R^2)	82
4.3.4	Hasil Uji Parsial (Uji – t).....	82
4.3.5	Hasil Uji Simultan (Uji - F).....	84
4.4	Pembahasan.....	84
BAB V.....		89
PENUTUP.....		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran.....	89
Daftar Pustaka		93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Pengguna Internet Indonesia Januari 2021	2
Gambar 1.2 : Hasil Survei Perbandingan Berbelanja <i>Online</i> Dan <i>Offline</i> 2019	3
Gambar 1.3 : Pengunjung Bulanan Situs <i>E-Commerce</i> (Kuartal IV 2020)	4
Gambar 1.4 : Tampilan Shopee Food.....	6
Gambar 1.5 : Tampilan Shopee Pay	7
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	42
Gambar 4.1 : Logo Shopee.....	55
Gambar 4.2 : Logo Shoope Food Dan Tampilan Menu Shopee Food.....	56
Gambar 4.3 : Tampilan ShopeePay	57
Gambar 4.4 : Grafik Histogram.....	77
Gambar 4.5 : Grafik Normal P-Plot	78
Gambar 4.6 : Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Tabel Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 : Tabel Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	39
Tabel 4.1 : Profil Responden Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 : Profil Responden Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 : Profil Responden Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4 : Profil Responden Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Setiap Bulan	60
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel.....	61
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.7 : Tafsiran Nilai Rata-Rata.....	62
Tabel 4.8 : Tabel Pernyataan <i>E-Payment</i> Keseluruhan Responden.....	63
Tabel 4.9 : Tabel Pernyataan <i>E-Service Quality</i> Keseluruhan Responden	65
Tabel 4.10 : Tabel Pernyataan Kepuasan Pelanggan Keseluruhan Responden.....	67
Tabel 4.11 : Tabulasi Data Responden Variabel <i>E-Payment</i>	68
Tabel 4.12 : Tabulasi Data Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	71
Tabel 4.13 : Tabulasi Data Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.14 : Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 4.15 : Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	81
Tabel 4.16 : Hasil Uji R^2	82
Tabel 4.17 : Hasil Uji t	83
Tabel 4.18 : Hasil Uji F	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	100
Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	104
Lampiran 3 : Hasil Uji Asumsi Klasik	109
Lampiran 4 : Hasil Uji Regresi Linier.....	111
Lampiran 5 : Kartu Bimbingan	113
Lampiran 6 : Lembar Revisi.....	114
Lampiran 7 : Hasil Uji Turnitin.....	117