

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN
BERBELANJA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MARKETPLACE SHOPEE
(STUDI DI DESA KESAMBEN WETAN, DRIYOREJO-
GRESIK)**



Oleh :

DEVITA EKA NUR OKTAVIA SARI
NBI : 1211900047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN
BERBELANJA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MARKETPLACE SHOPEE
(STUDI DI DESA KESAMBEN WETAN, DRIYOREJO-
GRESIK)**



Oleh :

Devita Eka Nur Oktavia Sari

NBI :1211900047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN BERBELANJA
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *MARKETPLACE* SHOPEE
(STUDI DI DESA KESAMBEN WETAN, DRIYOREJO-GRESIK)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**



Oleh :

DEVITA EKA NUR OKTAVIA SARI

NBI : 1211900047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Devita Eka Nur Oktavia Sari
NBI : 1211900047
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee (Studi Di Desa Kesamben Wetan, Driyorejo-Gresik)

Surabaya, 08 Juni 2023

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing



Drs. Ec. Istiono, MBA

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 22 Juni 2023

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. Dr. Nanis Susanti, MM

- Ketua



2. Drs. Ec. Istiono, MBA

- Anggota



3. Dra. Yulyar Kartika Wijayanti, MM

- Anggota



Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

NPP. 20220930319

LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Devita Eka Nur Oktavia Sari (P)
2. NBI : 1211900047
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3523094910000002
6. Alamat Rumah (KTP) : Kesamben Wetan RT 12 RW 02, Kec.Driyorejo, Kab. Gresik

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN BERBELANJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE (STUDI DI DESA KESAMBEN WETAN, DRIYOREJO-GRESIK)”

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 08 Juni 2023

Yang Membuat,



(Devita Eka Nur Oktavia Sari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAY
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 : Devita Eka Nur Oktavia Sari

NPM : 1211900047

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

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 KUALITAS PRODUK, KEAMANAN BERBELANJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE (STUDI DI DESA KESAMBEN WETAN, DRIYOREJO-GRESIK)”

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 : 20 Juni 2023

Yang Menyatakan,

(Devita Eka Nur Oktavia Sari)

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan Skripsi ini dengan penuh kebanggaan, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Drs. Ec. Istiono, MBA. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian dan banyak membantu dalam proses perkuliahan.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan.
4. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Agus Supriyanto dan Alm. Ibu Margiyanti yang telah memberikan doa setiap hari, motivasi, semangat, dan dukungan moril maupun materil yang tiada hentinya kepada saya dalam proses perkuliahan serta dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Muhammad Irfandi, selaku suami tercinta saya yang selalu menemani, selalu ada untuk memberikan motivasi, doa dan semangat yang tiada hentinya serta dukungan moril maupun materil, selama pengerjaan skripsi ini.
8. Kedua mertua saya yaitu Bapak Purwanto dan Ibu Marianah yang telah

memberikan doa setiap hari, motivasi, dan dukungan moril kepada saya dalam proses perkuliahan serta dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Bapak Kepala Desa dan Ibu-ibu Kader Desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik yang telah memberikan izin, bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
10. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis sadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan diterima sebagai masukan. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 08 Juni 2023

Penulis



(Devita Eka Nur Oktavia Sari)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisa pengaruh kualitas produk, keamanan berbelanja dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Marketplace* Shopee (Studi Kasus Di Desa Kesamben Wetan, Driyorejo-Gresik). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara yang kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Dari analisis data dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan pada Kepuasan Konsumen. Keamanan Berbelanja memberikan pengaruh positif yang signifikan pada Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif yang signifikan pada Kepuasan Konsumen. Dan untuk uji-F variabel kepuasan konsumen diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 30.34 dengan signifikan 0.000 ($0.000 < 0.05$).

Kata Kunci : Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to prove and analyze the effect of product quality, shopping safety and service quality against consumer satisfaction on Shopee Marketplace (case study in the Kesamben Wetan village, Driyorejo-Gresik). The sampling technique in this study was non-probability sampling using purposive sampling, with a total sample of 100 respondents. Collecting data using questionnaires and interview then analyzed using multiple linear regression. From data analysis it can be concluded that product quality does not have a significant positive effect on customer satisfaction. Shopping safety has a significant positive effect on consumer satisfaction. And service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. And for the F-test of the consumer satisfaction variable, the F_{count} value is 30.34 with a significance of 0.000 ($0.000 < 0.05$).

Keywords: *Product Quality, Shopping Safety, Service Quality and Consumer Satisfaction.*

RINGKASAN

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena cepatnya pertumbuhan bisnis digital di Indonesia pasca COVID-19. Manusia mulai mencari cara untuk dapat memenuhi kebutuhannya akibat dari adanya keterbatasan ruang gerak dan kesulitan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari akibat COVID-19,. Dengan semakin pesatnya teknologi mempengaruhi pesatnya pertumbuhan *e-commerce*, yang ditengah pandemi menyebabkan terjadinya peningkatan yang signifikan dalam hal kecanduan berbelanja secara *online*. Kebiasaan ini pun terus berlangsung hingga terbawa di era *new normal* saat ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan alat hitung SPSS versi 22 dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden dari warga Desa Kesamben Wetan, Driyorejo-Gresik yang menggunakan aplikasi Shopee. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, dan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan wawancara kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Dari analisis data dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan pada Kepuasan Konsumen. Keamanan Berbelanja memberikan pengaruh positif yang signifikan pada Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif yang signifikan pada Kepuasan Konsumen. Dan hasil untuk uji-F dari semua variabel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

SUMMARY

This research is motivated by the phenomenon of rapid growth digital business in Indonesia after COVID-19. Humans began to look for ways to can meet their needs due to limited space for movement and difficulties in fulfilling daily needs due to COVID-19,. With the rapid development of technology affects the rapid growth of e-commerce, which in the midst of a pandemic caused a significant increase in terms of online shopping addiction. This habit continues lasted until it was carried away in the current new normal era.

This study uses a quantitative approach using tools calculate SPSS version 22 by taking a sample of 100 respondents from residents of Kesamben Wetan Village, Driyorejo-Gresik who use the application Shopee. The sampling technique in this study is to use purposive sampling technique, and data collection using a questionnaire and interviews were then analyzed using multiple linear regression. From data analysis can be concluded that Product Quality does not provide significant positive influence on Consumer Satisfaction. Security Shopping has a significant positive effect on Satisfaction Consumer. Service Quality has a significant positive influence on Consumer Satisfaction. And the results for the F-test of all variables simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Shopping Safety, Service Quality and Consumer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
<i>SUMMARY</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	6
Tujuan Penelitian.....	6
Manfaat Penelitian	7
Manfaat Praktis	7
Manfaat Akademis.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
Landasan Teori	9
Manajemen Pemasaran	9
Perilaku Konsumen.....	9
Kepuasan Konsumen	10
Faktor Yang Menjadikan Kepuasan Konsumen Sangat Penting.....	10
Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	11
Indikator Kepuasan Konsumen	11
Kualitas Produk.....	12
Tujuan Kualitas Produk.....	13
Unsur-Unsur Kualitas Produk	13
Indikator Kualitas Produk	14

Keamanan Berbelanja	15
Dimensi Keamanan	16
Bentuk-Bentuk Keamanan	16
Indikator Keamanan	17
Kualitas Pelayanan.....	17
Karakteristik layanan.....	18
Manfaat kualitas pelayanan	18
Indikator kualitas Pelayanan	19
Penelitian Terdahulu	19
Hubungan Antar Variabel Penelitian	24
Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
Keamanan Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen	24
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
Desain Penelitian.....	27
Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
Lokasi Penelitian	27
Waktu Penelitian.....	27
Jenis dan Sumber Data	27
Jenis Data.....	27
Sumber Data	28
Populasi dan Sampel	28
Populasi.....	28
Sampel	28
Teknik Pengumpulan Data	29
Definisi Variabel dan Definisi Operasional	30
Definisi variabel.....	30
Definisi Operasional Variabel	31
Proses Pengolahan Data	32
Metode Analisis Data.....	33
Uji Instrumen.....	33
Uji Validitas	33
Uji Reliabilitas	34
Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	34
Uji Asumsi Klasik.....	34

Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
Teknik Pengujian Hipotesis	35
Uji Simultan (F)	35
Uji Parsial (Uji t).....	36
Uji Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
Gambaran Umum	37
Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
Logo Perusahaan.....	37
Visi dan Misi Perusahaan	38
Visi Perusahaan	38
Misi Perusahaan	38
Deskripsi Hasil Penelitian	38
Karakteristik Responden.....	38
Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Berdasarkan Usia.....	39
4.2.1.2 Berdasarkan Pekerjaan	39
Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	40
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk.....	41
Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan Berbelanja	42
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	43
Uji Instrumen	43
Hasil Uji Validitas	43
Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
Uji Normalitas	46
Uji Multikolinearitas.....	49
Uji Heteroskedastisitas	50
Analisis Data	51
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Pengujian Hipotesis.....	53
Uji Simultan (Uji F).....	53
Uji Parsial (Uji t)	53
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
Pembahasan Hasil Penelitian	56
Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja Dan Kualitas	56
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	56

Pengaruh Keamanan Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen	56
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	57
Implikasi Penelitian.....	57
Keterbatasan Penelitian	58
BAB V	59
PENUTUP	59
5.2 Simpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Shopee	5
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan Berbelanja	42
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.8 Uji Validitas	44
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.10 Uji Kolmogorov – Smirnov.....	48
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.12 Uji Glejser	51
Tabel 4.13 Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.14 Uji F	53
Tabel 4.15 Hasil Uji t	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Aktif e-commerce Di Kabupaten Gresik	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Variabel dan Hipotesis.....	25
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	37
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-Plot	47
Gambar 4.3 Grafik Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	71
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	80
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik	93
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Lampiran 7. Hasil Uji Simultan / Uji F.....	96
Lampiran 8. Hasil Uji Parsial / Uji T	97
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	97
Lampiran 10. Kartu Bimbingan.....	98
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	99