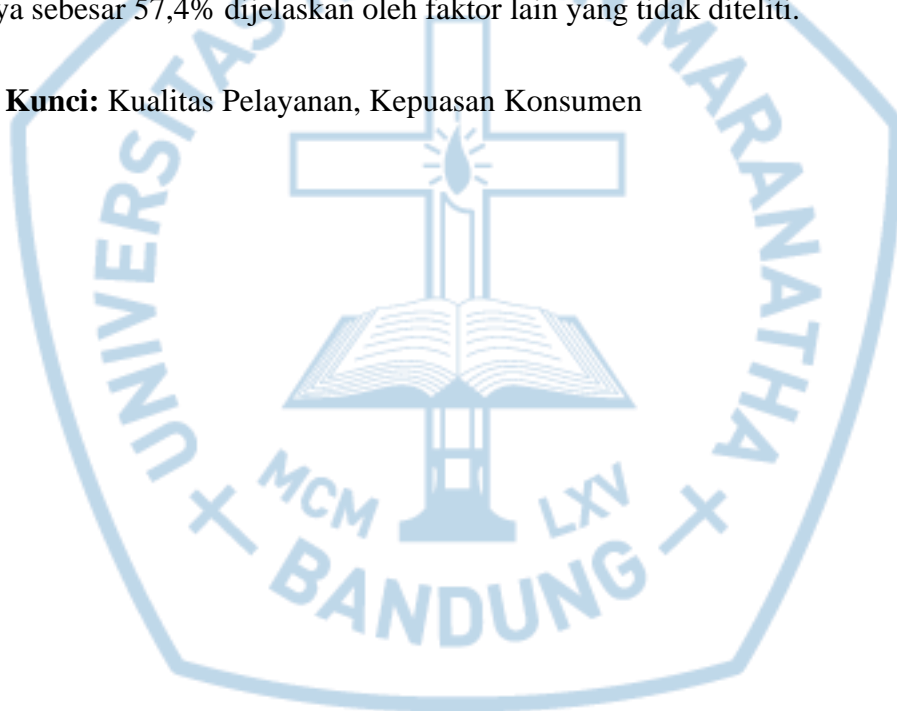


## ABSTRAK

Sejalan pesatnya teknologi yang semakin maju serta kondisi ekonomi saat ini menjadikan kompetisi usaha semakin bersaing, tak terkecuali dalam dunia bisnis *e-commerce*. Perkembangan bisnis *e-commerce* yang semakin pesat seiring dengan perkembangan teknologi saat ini mendorong Shopee turut serta dalam bisnis ini. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *e-commerce* Shopee terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha yang menggunakan aplikasi Shopee. Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha yang menggunakan aplikasi *E-Commerce* Shopee, sebanyak 179 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan *e-commerce* Shopee memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai *sig* sebesar 0,000. (2) Dari koefisien determinasi diketahui kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 42,6% sedangkan sisanya sebesar 57,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

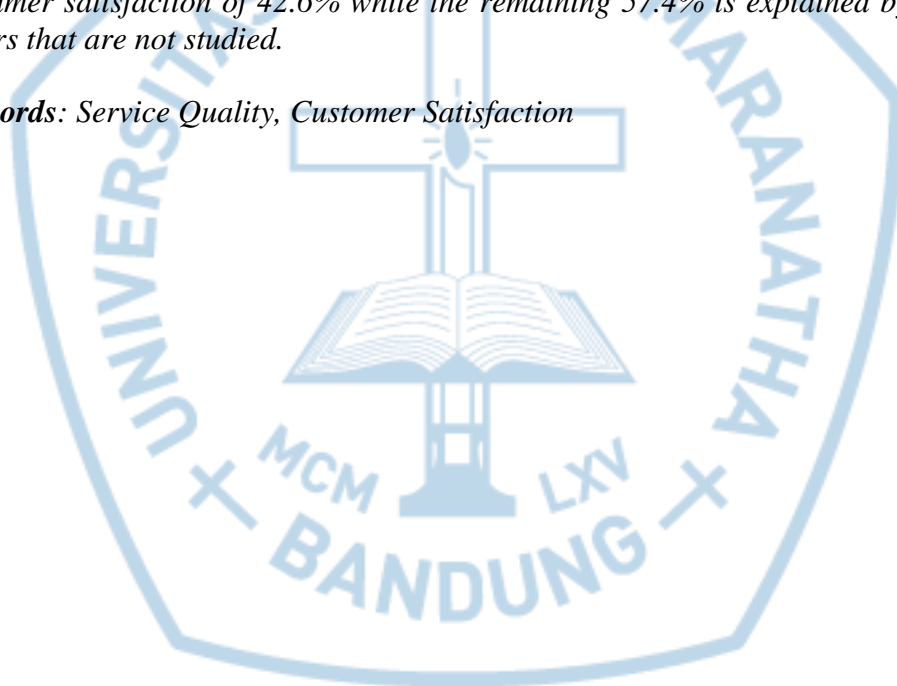
**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen



## **ABSTRACT**

*Along with the development of technology that is increasingly advanced and the current economic conditions make competition in the business world increasingly tight, no exception in the world of e-commerce business. The rapid development of the e-commerce business along with current technological developments encourages Shopee to participate in this business. This study was conducted with the aim to find out how much influence the quality of Shopee e-commerce services on customer satisfaction in maranatha Christian University students who use shopee application. The sampling method used by researchers is purposive sampling method. The sample used in this study was maranatha Christian University students who used Shopee E-Commerce application, as many as 179 respondents. The sampling technique used is simple linear regression. The results showed that (1) The quality of Shopee's e-commerce services has a significant influence on consumer satisfaction, with a sig value of 0.000. (2) From the coefficient of determination known service quality is able to explain the variable of consumer satisfaction of 42.6% while the remaining 57.4% is explained by other factors that are not studied.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction*



## DAFTAR ISI

COVER .....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Pemasaran .....	10
2.1.3 Bauran pemasaran.....	11
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.5 E-Commerce .....	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.7 Kepuasan Konsumen .....	21
2.2 Kerangka Teori.....	24
2.3 Rerangka Pemikiran .....	25
2.4 Riset Empiris .....	26
2.5 Model Penelitian.....	28

2.6 Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel .....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Metode Penelitian.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Metode Analisis Data .....	35
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.7.1 Uji Validitas.....	35
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.8.1 Uji Normalitas.....	36
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas .....	36
3.9 Teknik Analisis Data .....	37
3.9.1 Analisis Regresi Sederhana .....	37
3.9.2 Koefisien Determinasi .....	37
3.9.3 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	39
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.1.3 Identitas Responden .....	41
4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	43
4.1.5 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen.....	51
4.1.8 Uji Asumsi .....	54
4.2 Pembahasan .....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>

5.1 Simpulan.....	62
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	62
5.3 Implikasi Manajerial.....	63
5.3 Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN .....	69
LAMPIRAN B : HASIL OLAH DATA SPSS .....	72

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik perbandingan jumlah pengunjung e-commerce.....	3
Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran .....	25
Gambar 2.4 Model Penelitian .....	28

