

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN  
*PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA *E-COMMERCE SHOPEE***

**(Survei Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d 2022**

**Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat

guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Sekar Arum Ramadhani

NIM : 19415015

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN  
*PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA *E-COMMERCE SHOPEE***

**(Survei Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d 2022**

**Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**



**SKRIPSI**  
Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat

guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Sekar Arum Ramadhani

NIM : 19415015

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* Shopee (Survei Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Sekar Arum Ramadhani

NIM : 19415015

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 18 November 2001


Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 26 Juli 2023  
Pembimbing II

Pembimbing I



Drs. Sutjono, MM  
NIDK. 0716065601



Adi Santoso, SE., MM  
NIDN.0727118803


Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.  
NIP. 19760508 200501 1 002


Dosen Penguji

Ketua



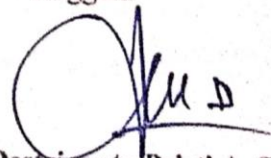
Drs. Sutjono, MM  
NIDK. 0716065601

Sekretaris



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIDN. 0008057601

Anggota



Eka Destriyanto Pristi A. S.AB., MM  
NIDN. 0711128404

## RINGKASAN

**Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease Of Use*  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Shopee  
(Survei Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d 2022  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**

Sekar Arum Ramadhani

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Shopee. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang menggunakan *e-commerce* Shopee. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan xxx dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang mahasiswa. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Uji analisis pada penelitian ini menggunakan uji hipotesis yakni uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Variabel *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Shopee, 2) Variabel *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Shopee, 3) Variabel *perceived ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Shopee, 4) Variabel *e-service quality*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use*, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Shopee

**Kata Kunci :** *E-Service Quality*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*,  
Kepuasan Pelanggan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul “**Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* Shopee (Survei Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel *Store Layout* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), dan *Perceived Ease Of Use* (X3), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan pada E-Commerce Shopee.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr.Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Drs. Sujiono, MM. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.
3. Bapak Adi Santoso, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.

4. Bapak dan ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.
5. Kedua orang tua saya yang saya hormati dan sayangi, yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil. Sangat besar harapan peneliti untuk bisa membanggakan dan membahagiakan beliau.
6. Seluruh rekan S1 Ekonomi Manajemen angkatan 2019 yang saling membantu dan mendoakan agar skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya.

Ponorogo, 26 Juli 2023

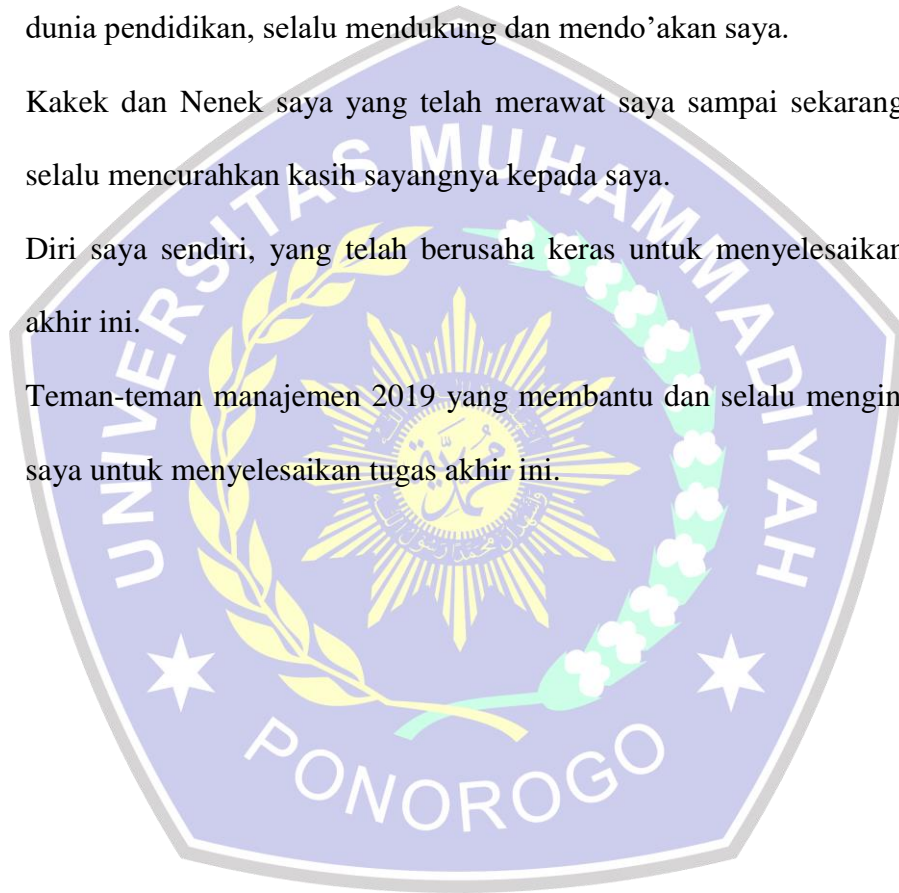


**Sekar Arum Ramadhani**  
NIM. 19415015

## HALAMAN PEREMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah Swt, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada saya, dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir Skripsi ini.
2. Kedua Orang tua yang telah mengusahakan agar saya dapat merasakan dunia pendidikan, selalu mendukung dan mendo'akan saya.
3. Kakek dan Nenek saya yang telah merawat saya sampai sekarang, yang selalu mencurahkan kasih sayangnya kepada saya.
4. Diri saya sendiri, yang telah berusaha keras untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman-teman manajemen 2019 yang membantu dan selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.



## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 Juli 2023



**Sekar Arum Ramadhani**

NIM. 19415015



**MOTTO**

***“Balas Dendam Terbaik Adalah Menjadikan Dirimu Lebih Baik”***

***(Ali Bin Abi Thalib)***

***“Berbahagialah Dengan Caramu Sendiri, dan Jangan Pernah***

***Menjadi Penyebab Orang Lain Bersedih”***

***(Sekar Arum)***



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PEREMBAHAN.....	vi
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN .....	vii
MOTTO .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Manajemen .....	9
2. Manajemen Pemasaran.....	11
3. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing mix</i> ).....	14
4. Pengertian Konsumen .....	18
5. Perilaku Konsumen .....	19
6. Kepuasan Pelanggan .....	20
7. <i>E-service Quality</i> .....	25
8. <i>Perceived Usefulness</i> .....	28
9. <i>Perceived Ease of Use</i> .....	31
B. Penelitian Terdahulu .....	33

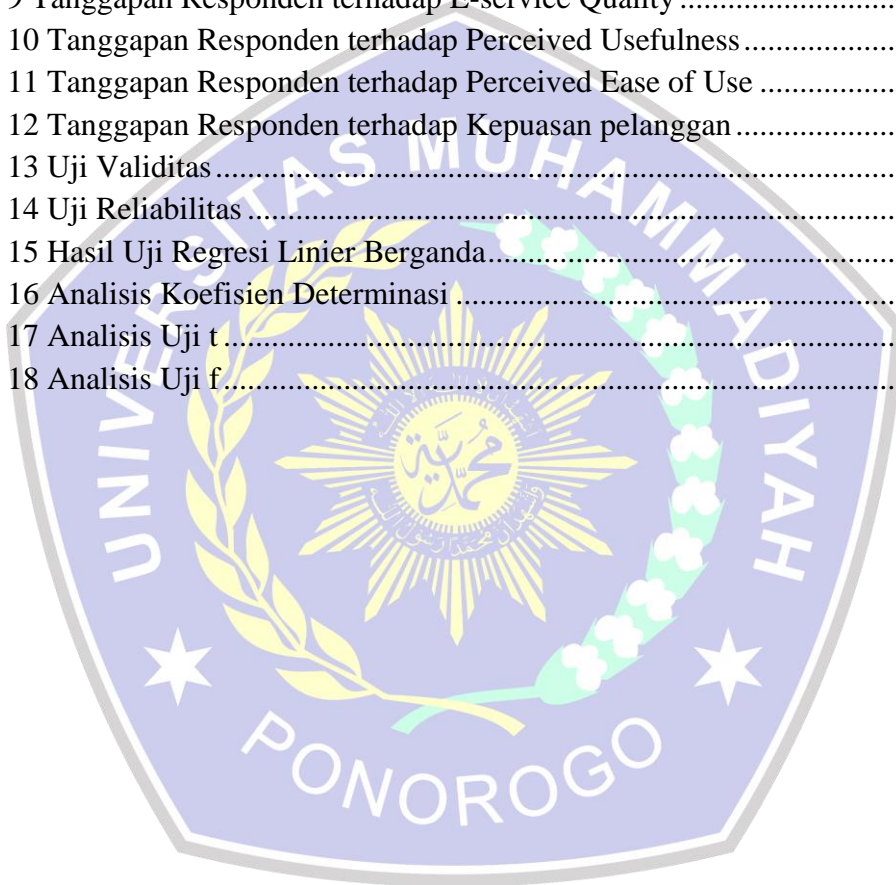
C.	Kerangka Konseptual Penelitian .....	35
D.	Hipotesis.....	35
BAB III	.....	41
METODE PENELITIAN	.....	41
A.	Ruang Lingkup Penelitian .....	41
B.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
1.	Populasi .....	41
2.	Sampel.....	42
C.	Jenis Data .....	45
1.	Data Primer .....	45
2.	Data Sekunder .....	45
D.	Teknik Pengambilan Data .....	46
E.	Definisi Operasional Variabel .....	47
F.	Metode Analisis Data .....	50
1.	Uji instrument.....	50
2.	Alat Analisis .....	52
3.	Pengujian Hipotesis .....	54
BAB IV	.....	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	56
A.	Hasil Penelitian .....	56
1.	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	56
2.	Logo Perusahaan .....	57
3.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4.	Karakteristik Responden .....	58
5.	Deskripsi Jawaban Responden .....	62
6.	Uji Instrumen.....	66
7.	Analisis Data .....	69
8.	Uji Hipotesis.....	73
B.	Pembahasan .....	78
BAB V	.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	83

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN.....	90



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 2 Jumlah Populasi .....	42
Tabel 3. Jumlah Sampel Mahasiswa Prodi Manajemen Setiap Angkatan .....	44
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	58
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	60
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	60
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	61
Tabel 9 Tanggapan Responden terhadap E-service Quality .....	62
Tabel 10 Tanggapan Responden terhadap Perceived Usefulness .....	63
Tabel 11 Tanggapan Responden terhadap Perceived Ease of Use .....	64
Tabel 12 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan pelanggan .....	65
Tabel 13 Uji Validitas .....	67
Tabel 14 Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 16 Analisis Koefisien Determinasi .....	72
Tabel 17 Analisis Uji t .....	73
Tabel 18 Analisis Uji f.....	77



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Keluhan Pengguna E-Commerce Shopee .....	6
Gambar 2 Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 3 Logo Perusahaan Shopee .....	57
Gambar 4 Kurva Uji t .....	74
Gambar 5 Kurva Uji t .....	75
Gambar 6 Kurva Uji t .....	76
Gambar 7 Kurva Uji f .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2. Data Responden.....	96
Lampiran 3. Jawabn Responden .....	99
Lampiran 4. Uji Validitas .....	104
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 6. Analisis Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi.....	108
Lampiran 7 Uji t dan Uji F.....	109
Lampiran 8. Distribusi Nilai R Tabel.....	110
Lampiran 9. Distribusi Nilai T Tabel.....	112
Lampiran 10. Distribusi Nilai F Tabel.....	113
Lampiran 11 Surat Plagiasi .....	114
Lampiran 12 LOA.....	115
Lampiran 13 Berita Acara.....	116

