

**PENGARUH *E-COMMERCE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN SITUS BELANJA ONLINE
DI KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
Ayu Lufina Dewi
2011102431180**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

**Pengaruh *E-Commerce Qaulity* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada
Konsumen Situs Belanja Online Di Kota Samarinda**

Diajukan Sebagai Salah satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Diajukan Oleh:
Ayu Lufina Dewi
2011102431180**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *E-COMMERCE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN SITUS BELANJA ONLINE DI KOTA SAMARINDA

SKRIPSI

**Diajukan oleh:
Ayu Lufina Dewi
2011102431180**

**Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 24 juni 2024**

Pembimbing



**Marsha Anindita S.E., M.S.M
NIDN. 1114099102**

Mengetahui

Koordinator Skripsi



**Muhammad Iqbal/Pribadi, S.M., M.B.A.
NIDN. 1115039601**

LEMBAR PENGESAHAN


PENGARUH *E-COMMERCE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN SITUS BELANJA ONLINE DI KOTA SAMARINDA

SKRIPSI

Diajukan Oleh:
Ayu Lufina Dewi
2011102431180

Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 01 juli 2024

Penguji I



Dr. M. Risal, S.E., M.Si.
NIDN. 0901027401

Penguji II




Marsha Anindita, S.E., M.S.M.
NIDN. 1114099102

Mengetahui,
Ketua

Program Studi S1 Manajemen




Dr. Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN: 0620107201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Lufina Dewi

Nim : 2011102431180

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *E-Commerce Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*
Pada Konsumen Situs Belanja Online Di Kota Samarinda

Menyatakan bahwa **skripsi** yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam **skripsi** saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 01 juli 2024

Yang membuat pernyataan



Ayu Lufina Dewi

NIM: 2011102431180

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar *E-Commerce Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada konsumen situs belanja online di Kota Samarinda. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *Deskriptif Kuantitatif*. Penelitian ini menggunakan metode *sampling insidental* dengan pengambilan sampel subjektif sebesar 103 responden yang mengisi kuesioner melalui *Google Form*. Data di olah menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Commerce Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata kunci: e-commerce quality, customer satisfaction, situs belanja *online*

ABSTRACT

This study aims to determine how much E-Commerce Quality on Customer Satisfaction for consumers of online shopping sites in Samarinda City. This type of research is Quantitative Descriptive research. This study uses an incidental sampling method with subjective sampling of 103 respondents who filled out a questionnaire via Google Form. The results of this study indicate that E-Commerce Quality has a positive and significant influence on Customer Satisfaction.

Keywords: *e-commerce quality, customer satisfaction, online shopping sites*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji Syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya yang melimpah dan Kesehatan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul “Pengaruh *E-Commerce Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada konsumen situs belanja online di Kota Samarinda”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Pemasaran.


Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini, tetapi berkat kehendaknyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Musiyam, M.T selaku Rektor Univeristas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Prof. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Univeristas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Marsha Anindita, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah mendampingi, membimbing dan memberikan saya banyak motivasi dan pengetahuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. M. Risal, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Orangtua tercinta, serta seluruh keluarga saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini hingga akhir.
7. Kepada rekan-rekan Kelompok KDM, terutama untuk teman-teman selama masa perkuliahan, dan terima kasih juga kepada Virja Riandi sahabat saya, yang telah banyak membantu dan selalu memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
kepada semua pihak, hanya ungkapan terimakasih dan doa tulus yang saya persembahkan. Semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Samarinda, 01 Juli 2024
Penyusun,



Ayu Nurjina Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Perumusan Hipotesis	6
1.6. Kerangka Konseptual	7
BAB II METODE PENELITIAN	8
2.1. Lokasi Penelitian	8
2.2. Jenis Penelitian	8
2.3. Populasi	8
2.4. Sumber Data	9
2.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	9
2.6. Teknik Pengumpulan Data.....	10
2.7. Teknik Analisis Data.....	10
BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	13
3.1. Deskriptif Data	13
3.2. Analisis Deskriptif.....	14
3.3. Uji Instrumen.....	15
3.4. Uji Asumsi Klasik	16
3.5. Uji Hipotesis.....	17
3.6. Pembahasan	18
BAB IV PENUTUP	20
4.1. Simpulan	20
4.2. Keterbatasan Penelitian	20
4.3. Saran Penelitian	20
4.4. Implikasi Manajerial.....	20
DAFTAR PUSTAKA.....	21
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	9
Tabel 2.2 Skala Pengukuran	10
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	13
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	13
Tabel 3.5 Deskripsi Variabel <i>E-Commerce Quality</i>	14
Tabel 3.6 Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	15
Tabel 3.7 Hasil Uji KMO dan Cronbach's Alpha.....	15
Tabel 3.8 Hasil Uji Heterokedstisitas	17
Tabel 3.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	17
Tabel 3.10 Hasil Uji t	18
Tabel 3.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	18

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Data Pengguna Internet di Indonesia Januari 2013- Januari 2023	2
Gambar 1.2 Minat Masyarakat menggunakan situs belanja online (2020-2024)	3
Gambar 1.3 Top 5 Brand <i>E-Commerce</i> (2020-2024)	3
Gambar 1.4 Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia (2020-2029).....	4
Gambar 1.5 Pendapatan Segmen <i>E-Commerce</i> 2023 Berdasarkan 9 Negara Teratas (2024)	4
Gambar 1.6 Kerangka Konseptual.....	7
Gambar 3.1 Grafik P-Plot.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
L1 Karakteristik Responden	24
L2 Pernyataan Questioner	26
L3 Uji Instrumen	28
L4 Uji Asumsi Klasik.....	29
L5 Uji Hipotesis	30