

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE

SHOPEE

Reyhan Widyanda Hendratno

1702519025



Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN SHOPEE E-COMMERCE

Reyhan Widyanda Hendratno

1702519025



This thesis is written to fulfill one of the requirements to obtain an Applied Bachelor's degree, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada layanan *e-commerce* Shopee. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan ialah *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*, dan *GAP analysis*. Dimensi pada penelitian ini menggunakan model *Technology Acceptance Model* dengan beberapa dimensi yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived System Information and Arrangement* dan *Perceived Ease of Use*. Serta *Success Models* dengan dimensi yaitu *Information Quality*, *System Quality* dan *Service Quality*. Pada hasil penelitian metode *customer satisfaction index* menunjukkan bahwa hasil *Customer Satisfaction Index* dari 18 atribut yang tersedia sebesar 83,48 %. Pada hasil metode *importance performance analysis* didapat bahwa 10 dari 18 pernyataan yang masing-masing terdapat pada atribut 9 atribut kenyamanan menggunakan aplikasi, kepuasan menggunakan aplikasi, efektivitas penggunaan aplikasi, kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses penggunaan, keandalan sistem pada aplikasi, relevansi informasi, jaminan pelayanan, dan dukungan pelanggan yang memiliki nilai *Gap* lebih besar dari total rata-rata.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, *e-commerce* Shopee, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction with Shopee e-commerce services. In this study using a quantitative approach with purposive sampling technique. While the data analysis techniques used are customer satisfaction index, importance performance analysis, and GAP analysis. The dimensions in this study use the Technology Acceptance Model with several dimensions, namely Perceived Usefulness, Perceived System Information and Arrangement and Perceived Ease of Use. As well as Success Models with dimensions namely Information Quality, System Quality and Service Quality. In the research results of the customer satisfaction index method, it shows that the results of the Customer Satisfaction Index of the 18 available attributes are 83.48%. In the results of the importance performance analysis method, it is found that 10 out of 18 statements, each of which is contained in attribute 9 attributes of comfort using the application, satisfaction using the application, effectiveness of using the application, ease of using the application, speed of access to use, system reliability in the application, relevance of information, service guarantees, and customer support that have a Gap value greater than the total average.

Keywords: customer satisfaction, Shopee e-commerce, customer satisfaction index, importance performance analysis.

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Reyhan Widyanda Hendratno

NIM : 1702519025

Program Studi : Sarjana Terapan (D4) Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen pada *e-commerce* Shopee” yang telah saya buat adalah sepenuhnya hasil karya saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan saya siap menerima konsekuensi sesuai peraturan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.



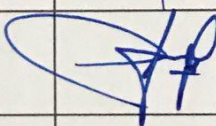

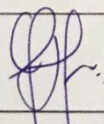

Jakarta, 25 Januari 2025



Reyhan Widyanda Hendratno

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE., MM NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Solikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Ketua Penguji Ahli)		29/02/25
2	Agung Kresnamurti Rivai P ST., MM NIP. 197404162006041001 (Penguji 1)		29/02/25
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)		29/02/25
4	Ika Febrilia, SE., MM NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		29/02/25
5	Rahmi, SE., MSM NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		29/02/25
Nama : Reyhan Widyanda Hendratno No. Registrasi : 1702519025 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 4 Februari 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Reyhan Widyanda Hendratno
NIM : 1702519025
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/D4 Pemasaran Digital
Alamat email : rey.hendratno@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (... ..)

yang berjudul : Analisis Kepuasan Konsumen pada E-Commerce *Shopee*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2025

(Reyhan Widyanda Hendratno)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT berkat rahmat karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen pada *e-commerce* Shopee”, Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, nasehat dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan kali ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih setulusnya-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.M., Ph.D selaku Koordinator Program Studi D4 Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Ika Febrilia, SE., M.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
4. Rahmi, SE., M.S.M. selaku dosen pembimbing dua yang juga telah membantu serta membimbing penulis selama proses penulisan skripsi.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi D4 Sarjana Terapan Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta atas seluruh ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kedua orang tua penulis, atas kasih sayang, doa, nasihat, dan kesabaran yang luar biasa sepanjang hidup penulis.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyelesaian skripsi ini.

Penulis sadar masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya. Penulis juga dengan

senang hati menerima kritik dan saran yang membangun. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 25 Januari 2025



Reyhan Widyanda Hendratno

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	20
1.4.1. Manfaat Teoritis	20
1.4.2. Manfaat Praktis	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1. Kajian Pustaka	20
2.1.1. Kepuasan Konsumen	20
2.1.2. Faktor yang memengaruhi Kepuasan Konsumen	22
2.1.3. Dimensi Pengukuran Kepuasan Konsumen	24
2.2. Kajian Relevan	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.2. Metode Penelitian	32
3.3. Desain Penelitian	33
3.4. Populasi dan Sampel	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36

3.5.1.	Definisi Operasional Variabel	36
3.5.2.	Instrumen Penelitian	38
3.6.	Teknik Analisis Data	40
3.6.1.	Analisis Deskriptif	40
3.6.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	43
3.6.3.	Pengukuran <i>Customer Satisfaction Index</i>	44
3.6.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	47
3.6.5.	<i>Gap Analysis</i>	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1.	Karakteristik Responden	50
4.1.1.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2.	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian	51
4.2.	Uji Instrumen	52
4.2.1.	Uji Validitas	52
4.2.2.	Uji Reliabilitas	54
4.3.	Hasil Data Analisis	55
4.3.1.	Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	55
4.3.2.	Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan	68
4.3.3.	Analisis Rata-rata Kepuasan Konsumen	80
4.3.4.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	85
4.3.5.	<i>Importance Performance Analysis</i>	87
4.3.6.	<i>GAP Analysis</i>	92
BAB V PENUTUP		96
5.1.	Kesimpulan	96
5.2.	Implikasi	97
5.2.1.	Implikasi Teoretis	97
5.2.2.	Implikasi Praktis	98
5.3.	Keterbatasan Penelitian	98
5.4.	Rekomendasi	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN - LAMPIRAN		104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persepsi Pengguna terhadap Kemudahan Penggunaan Shopee	6
Tabel 1.2 Persepsi Pengguna terhadap Aplikasi Shopee.....	7
Tabel 1.3 Persepsi Pengguna terhadap Informasi dan Pengaturan Sistem Shopee .	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Interval Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel.....	41
Tabel 3.4 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Perceived Ease of Use</i>	55
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Perceived System Information and Arrangement</i>	57
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Perceived Usefulness</i>	59
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Dimensi <i>System Quality</i>	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Information Quality</i>	63
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Perceived Ease of Use</i>	68
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Perceived System Information and Arrangement</i>	70
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Perceived Usefulness</i>	72

Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi <i>System Quality</i>	74
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Information Quality</i>	76
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Service Quality</i>	78
Tabel 4.17 Skor Rata-rata Dimensi Kepuasan Konsumen	80
Tabel 4.18 Tingkat Ukuran Kepuasan Konsumen	83
Tabel 4.19 Hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	85
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Diagram <i>Kartesianus</i> pada Kuadran I.....	89
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Diagram <i>Kartesianus</i> pada Kuadran II.....	90
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Diagram <i>Kartesianus</i> pada Kuadran III	91
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Diagram <i>Kartesianus</i> pada Kuadran IV	92
Tabel 4.24 Nilai <i>GAP Analysis</i>	93



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kategori <i>e-commerce</i> Kategori <i>Marketplace</i> yang Paling Banyak Dikunjungi di Indonesia per Desember 2023.	4
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna Dimensi <i>Perceived Ease of Use</i>	11
Gambar 1.3 Keluhan Pengguna Dimensi <i>Perceived Ease of Use</i>	11
Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Dimensi <i>Perceived System Information and Arrangement</i>	12
Gambar 1.5 Keluhan Pengguna Dimensi <i>Perceived System Information and Arrangement</i>	12
Gambar 1.6 Keluhan Pengguna Dimensi <i>Perceived Usefulness</i>	13
Gambar 1.7 Keluhan Pengguna Dimensi <i>Perceived Usefulness</i>	13
Gambar 1.8 Keluhan Pengguna Dimensi <i>Information Quality</i>	14
Gambar 1.9 Keluhan Pengguna Dimensi <i>Information Quality</i>	14
Gambar 1.10 Keluhan Pengguna Dimensi <i>System Quality</i>	15
Gambar 1.11 Keluhan pengguna dimensi <i>System Quality</i>	15
Gambar 1.12 Keluhan pengguna dimensi <i>Service Quality</i>	15
Gambar 1.13 Keluhan pengguna dimensi <i>Service Quality</i>	16
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	77

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 2 Tabulasi Data Kepentingan.....	107
Lampiran 3 Data Tabulasi Kepuasan	118
Lampiran 4 Hasil SPSS Kepentingan	125
Lampiran 5 Kartu Konsultasi	137
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	138
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	139
Lampiran 8 Lembar Saran dan Perbaikan.....	140
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	141
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	144



Intelligentia - Dignitas