

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN  
KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE  
DI WILAYAH KECAMATAN BABELAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**FAJAR CAHYA**

**202110325286**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

### LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan  
Konsumen, dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan *E-Commerce* Shopee di  
Wilayah Kecamatan Babelan

Nama Mahasiswa : Fajar Cahya

Nomor Pokok : 202110325286

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2025

Jakarta, 25 Juli 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Agus Dharmanto, S.E., M.M

Dr. Murti Wijayanti, S.E., Ak., M.M

NIDN. 0305087310

NIDN. 0320127504

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-commerce Shopee di Wilayah Kecamatan Babelan

Nama Mahasiswa : Fajar Cahya

Nomor Pokok : 202110325286

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2025

Jakarta, 25 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA  
Penguji NIDN. 0309048102

Sekretaris Tim : Cahyadi Husadha, S.E., M.M.  
Penguji NIDN. 0304068209

Penguji : Agus Dharmanto, S.E., M.M.  
NIDN. 0305087310

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M  
NIDN. 0327037601

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M  
NIDN. 0318087101

# LEMBAR PERNYATAAN

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee di Wilayah Kecamatan Babelan"** adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan kecurangan pengutipan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2025  
Yang membuat pernyataan,

  
Fajar Cahya  
NPM. 202110325286

## ABSTRAK

**Fajar Cahya, 202110325286.** Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *E-commerce* Shopee di Wilayah Kecamatan Babelan .

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kepercayaan konsumen, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Shopee di Kecamatan Babelan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan verifikatif dengan 102 responden melalui teknik purposive sampling. Analisis dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, dan uji F, di mana hasil uji t menunjukkan bahwa nilai pelanggan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan t-statistik 6,247 ( $p\text{-value} < 0,001$ ), kepercayaan konsumen (X2) dengan t-statistik 3,773 ( $p\text{-value} < 0,001$ ), dan kualitas pelayanan (X3) dengan t-statistik 3,248 ( $p\text{-value} = 0,002$ ), serta uji F menunjukkan pengaruh simultan yang signifikan dengan F hitung 63,717 ( $p\text{-value} < 0,001$ ) dan Adjusted  $R^2$  sebesar 0,655. Kesimpulannya, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen Shopee.

**Kata kunci:** Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

**Fajar Cahya, 202110325286** *The Influence of Customer Value, Consumer Trust and Service Quality on Shopee E-commerce Consumer Satisfaction in Babelan District.*

*This study aims to analyze the influence of customer value, consumer trust, and service quality on Shopee consumer satisfaction in Babelan District. The method used is quantitative descriptive and verification with 102 respondents through purposive sampling technique. The analysis was carried out through validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, t-test, and F-test, where the results of the t-test show that customer value (X1) has a significant effect on consumer satisfaction with a t-statistic of 6.247 (p-value <0.001), consumer trust (X2) with a t-statistic of 3.773 (p-value <0.001), and service quality (X3) with a t-statistic of 3.248 (p-value = 0.002), and the F-test shows a significant simultaneous effect with a calculated F of 63.717 (p-value <0.001) and an Adjusted  $R^2$  of 0.655. In conclusion, these three variables together play an important role in shaping Shopee consumer satisfaction.*

**Keywords:** *The Influence of Customer Value, Consumer Trust and Service Quality on Consumer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen *E-commerce* Shopee di Wilayah Kecamatan Babelan”**

Penulisan ini dilakukan guna memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan, keterbatasan dalam menyampaikan teori, dan ketidaksempurnaan. Maka, penulis dibantu berbagai pihak yang membimbing, memberi dukungan, doa, dan material yang sangat bermanfaat bagi penulis. Maka dari itu, dengan segala hormat dan dari lubuk hati terdalam penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M., Ph.D., D.Crim (HC). Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

4. Agus Dharmanto, S.E.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.
5. Dr. Murti Wijayanti, S.E., Ak.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.
6. Supriyanto,S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan menjadi orang tua saya di kampus selama ini.
7. Teruntuk Ibu tercinta Amah Rohimah dan Ayah tercinta Hudi Agus Basuki serta Abang saya Randi Ramdhani, dan Adik saya Ihsan Maulana Basuki yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang kepada saya. Skripsi ini adalah bukti kecil dari perjuangan dan doa kalian yang selalu menyertai perjalanan hidupku.
8. Kepada Andika Budi Saputra yang sudah menyiapkan tempat untuk pengerjaan Skripsi, Chinka Amalia Putri, Risa, Friska Monika, Daffa Ahmad Faisha, Bagus, Wirayasa Kencana dan teman teman saya yang mengerjakan bareng di kosan Andika Budi Saputra.

Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 2025

Fajar Cahya

## DAFTAR ISI

|                                            | Hal         |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>             | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                      | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 10          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                | 10          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....               | 11          |
| 1.5 Batasan Masalah .....                  | 12          |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....            | 12          |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>          | <b>15</b>   |
| 2.1 Telaah Teoritis .....                  | 15          |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran .....            | 15          |
| 2.1.2 Perilaku Konsumen.....               | 16          |
| 2.1.3 Nilai Pelanggan.....                 | 16          |
| 2.1.4 Kepercayaan Konsumen .....           | 20          |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan.....              | 23          |
| 2.1.6 Kepuasan Konsumen .....              | 27          |
| 2.2 Telaah Empiris .....                   | 30          |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....               | 33          |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....             | 33          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>37</b>   |
| 3.1. Desain Penelitian .....               | 37          |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....              | 37          |
| 3.2.1 Populasi.....                        | 37          |
| 3.2.3 Samapel.....                         | 39          |
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data .....            | 40          |

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.1 Data Primer .....                                                     | 40        |
| 3.3.2 Data Skunder.....                                                     | 41        |
| 3.4 Skala Pengukuran dan Definisi Operasional Variabel.....                 | 41        |
| 3.4.1 Skala Pengukuran .....                                                | 41        |
| 3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....                                   | 42        |
| 3.5 Metode Analisis Data dan Pengajuan Hipotesis .....                      | 44        |
| 3.5.1 Uji Instrumen Penelitian .....                                        | 44        |
| 3.5.2 Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan <i>E-servqual</i> ..... | 46        |
| 3.6 Uji Asumsi Klasik .....                                                 | 48        |
| 3.6.1 Uji Normalitas.....                                                   | 48        |
| 3.6.2 Uji Multikolinieritas .....                                           | 48        |
| 3.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....                                         | 49        |
| 3.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....                              | 49        |
| 3.8 Uji Hipotesis .....                                                     | 50        |
| 3.8.1 Uji Simultan (Uji F).....                                             | 50        |
| 3.8.2 Uji Parsial (Uji t).....                                              | 51        |
| 3.8.3 Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....                          | 52        |
| <b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>                                  | <b>53</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                                           | 53        |
| 4.1.1 Profil Shopee.....                                                    | 53        |
| 4.1.2 Logo.....                                                             | 54        |
| 4.1.3 Visi dan Misi Shopee .....                                            | 54        |
| 4.1.4 Misi Shopee .....                                                     | 54        |
| 4.2 Deskripsi Data.....                                                     | 55        |
| 4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....                             | 56        |
| 4.2.2 Identitas Responden .....                                             | 57        |
| 4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....                | 57        |
| 4.3 Hasil Data.....                                                         | 62        |
| 4.3.1 Uji Validitas .....                                                   | 62        |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....                                                | 66        |
| 4.4 Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan <i>E-servqual</i> .....   | 68        |
| 4.4.1 Dasar Perhitungan.....                                                | 68        |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik .....                                                 | 70        |
| 4.5.1 Uji Normalitas.....                                                   | 70        |
| 4.5.2 Uji Multikolinearitas.....                                            | 73        |
| 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....                                         | 74        |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| 4.6 Uji Regresi Linear Berganda.....           | 75        |
| 4.7 Uji Hipotesis .....                        | 77        |
| 4.7.1 Uji Simultan (Uji F).....                | 77        |
| 4.7.2 Uji Parsial (Uji t).....                 | 79        |
| 4.7.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 82        |
| 4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....          | 83        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                     | <b>86</b> |
| 5.1 Keterbatasan Penelitian.....               | 86        |
| 5.2 Saran .....                                | 87        |
| 5.3 Kesimpulan .....                           | 89        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                    | <b>91</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                              | Hal |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei.....                                             | 3   |
| Tabel 2. 1 Teori Empiris.....                                                | 30  |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                                                 | 42  |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel .....                                         | 43  |
| Tabel 4. 1 Jumlah Penyebaran Kuesioner .....                                 | 56  |
| Tabel 4. 2 Uji Validitas Niali Pelanggagan (X1).....                         | 63  |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X2) .....                     | 63  |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3).....                        | 64  |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....                         | 65  |
| Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan (X1) .....                       | 66  |
| Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Kepercayaan Konsumen (X2).....                   | 66  |
| Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Kualias Pelayanan (X3) .....                     | 67  |
| Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....                       | 67  |
| Tabel 4. 10 Kategori Penilaian E-Servqual .....                              | 68  |
| Tabel 4. 11 Total dan Rata-rata Skor Indikator E-servqual .....              | 69  |
| Tabel 4. 12 Uji Normalitas .....                                             | 71  |
| Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas .....                                      | 73  |
| Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas .....                                      | 74  |
| Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda .....                                | 77  |
| Tabel 4. 16 Uji Simultan (Uji F) .....                                       | 78  |
| Tabel 4. 17 Uji Parsial (Uji t) .....                                        | 80  |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) ..... | 83  |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                           | Hal |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet Tahun 2020- 2024.....                | 1   |
| Gambar 1. 2 Kunjungan 5 Situs E-commerce Tahun 2023.....                  | 2   |
| Gambar 1. 3 Pengguna Shopee di Indonesia 2017-2023 .....                  | 4   |
| Gambar 1. 4 Rating Kualitas Pelayanan Shopee.....                         | 8   |
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                                       | 33  |
| Gambar 3.1 Penduduk Babelan District.....                                 | 38  |
| Gambar 4. 1 Logo Shopee.....                                              | 54  |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 58  |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....                           | 58  |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....           | 59  |
| Gambar 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Pembelian di Shope ..... | 60  |
| Gambar 4. 6 Domisili Responden di Kecamatan Babelan.....                  | 61  |
| Gambar 4. 7 Uji Normalitas <i>P - Plot</i> .....                          | 72  |
| Gambar 4. 8 Uji Heteroskedastisitas.....                                  | 75  |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                               | Hal |
|-----------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Uji Plagiarisme .....              | 84  |
| Lampiran 2 Uji Referensi.....                 | 86  |
| Lampiran 3 Lembar Kusioner .....              | 94  |
| Lampiran 4 Petunjuk Pengisian Kuesioner ..... | 95  |
| Lampiran 5 Daftar Pernyataan .....            | 97  |
| Lampiran 6 r Tabel .....                      | 101 |
| Lampiran 7 t Tabel .....                      | 105 |
| Lampiran 8 F Tabel .....                      | 107 |
| Lampiran 9 Tabulasi Data Responden .....      | 111 |
| Lampiran 10 Hasil Olah Data Spss .....        | 116 |
| Lampiran 11 Buku Bimbingan.....               | 124 |
| Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....         | 126 |

