PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE DI DUSUN TEBANGAN

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu

OLEH:

SITI NUR AISYAH
2201100217

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	:	SITI NUR AISYAH
NPM	:	2201100217
PROGRAM STUDI	:	S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	:	PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE DI DUSUN TEBANGAN

RANTAUPRAPAT, 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA,	PEMBIMBING PENDAMPING,
Dr. ZULKARNAIN NASUTION, SE., M.Si	ANITA SRI REJEKI HUTAGAOL, S.Pd., M.Pd
NUPTK. 1748752653130123	NUPTK. 1553766667230222

MENGETAHUI:

DEKAN,	KA PRODI MANAJEMEN,
Dr. ZULKARNAIN NASUTION, SE., M.Si	SYUKRON ARJUNA, SE., M.Si
NUPTK. 1748752653130123	NUPTK. 4253773674130203

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

NAMA : SITI NUR AISYAH

NPM : 2201100217

PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE DI DUSUN TEBANGAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 2026

Yang Membuat Pernyataan



Siti Nur Aisyah

NPM. 2201100217

ABSTRAK

SITI NUR AISYAH / NPM. 2201100217. PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE DI DUSUN TEBANGAN. 2026. SKRIPSI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh E-Service Quality dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Aplikasi Shopee di Dusun Tebangan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopee di Dusun Tebangan, dengan jumlah sampel sebanyak 77 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial E-Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai t hitung sebesar 3,461 > t tabel 1,993 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Keamanan Transaksi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai t hitung sebesar 3,453 > t tabel 1,993 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Secara simultan, E-Service Quality dan Keamanan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai F hitung sebesar 48,649 > F tabel 3,12 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = -0,354 + 0,326X_1 + 0,327X_2 + e$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,568, yang berarti bahwa E-Service Quality dan Keamanan Transaksi mampu menjelaskan Kepuasan Konsumen sebesar 56,8%, sedangkan sisanya sebesar 43,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Keamanan Transaksi, Kepuasan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karna Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi, yang berjudul: "Pengaruh E-Service Quality Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Shopee Di Dusun Tebangan". Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Dalam tahap penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan, keterbatasan, serta rasa lelah yang terkadang muncul. Namun, berkat doa, kesabaran, semangat, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE., M.Si, Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Syukron Arjuna, SE., M.Si selaku Kaprodi Manajemen Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan arahan dan bantuan dalam proses akademik selama penulis menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi.
4. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran. Terima kasih atas setiap arahan, koreksi, masukan, serta ilmu yang diberikan

selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami dan memperbaiki setiap bagian penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Ibu Anita Sri Rejeki Hutagaol, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, saran, serta masukan yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih atas kesediaan meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan dan membantu penulis ketika menghadapi berbagai kesulitan selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Elvina, S.Pd., M.Si selaku Dosen Penguji, yang telah dengan penuh perhatian memberikan evaluasi, arahan, serta masukan yang berarti bagi penulis, sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini dengan maksimal.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pembelajaran selama penulis mengikuti perkuliahan. Setiap ilmu dan pengalaman yang diberikan menjadi bekal yang sangat berarti bagi penulis, tidak hanya dalam menyelesaikan skripsi tetapi juga untuk menghadapi kehidupan setelah menyelesaikan pendidikan.
8. Kepada Ayah tercinta, Bapak Budiono, terima kasih atas segala perjuangan, kerja keras, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Terima kasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk pendidikan dan masa depan penulis. Mungkin tidak semua perjuangan Ayah dapat penulis balas dengan kata-kata, tetapi penulis sangat menyadari bahwa banyak hal yang telah Ayah lakukan agar penulis dapat sampai pada tahap ini.

Terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan, baik secara langsung maupun dengan cara Ayah sendiri. Ketika penulis merasa lelah dan ingin menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini, mengingat perjuangan Ayah menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk kembali melanjutkan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga keberhasilan penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini dapat menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih dan dapat membuat Ayah merasa bangga.

9. Kepada Ibu tercinta, Ibu Misriati, terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian, dan kesabaran yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi tempat penulis mendapatkan semangat ketika sedang merasa lelah dan menghadapi berbagai kesulitan. Setiap doa dan perhatian Ibu memiliki arti yang sangat besar bagi penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa banyak hal yang telah Ibu korbankan demi mendukung pendidikan penulis. Terima kasih karena selalu percaya kepada penulis dan tetap memberikan semangat meskipun penulis terkadang merasa tidak yakin dengan kemampuan diri sendiri. Tidak ada kata-kata yang cukup untuk membalas semua kasih sayang dan perjuangan Ibu. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu kebahagiaan dan kebanggaan bagi Ibu.
10. Kepada kedua adik tersayang, Reza Dwi Syahfridan dan Alya Nur Hasanah, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini. Terima kasih untuk kebersamaan, perhatian, dan hal-hal sederhana yang mungkin terlihat kecil, tetapi sebenarnya memiliki arti bagi penulis. Kehadiran kalian sebagai adik

memberikan warna tersendiri dalam kehidupan penulis. Meskipun tidak selalu diungkapkan melalui kata-kata, penulis sangat menghargai setiap bentuk perhatian dan dukungan yang diberikan. Di tengah kesibukan dan rasa lelah selama menyelesaikan skripsi, kebersamaan bersama kalian sering kali menjadi salah satu hal yang membuat penulis merasa lebih tenang dan kembali bersemangat. Semoga kita selalu dapat saling mendukung, menyayangi, dan menjaga satu sama lain dalam keadaan apa pun. Penulis berharap apa yang telah dicapai saat ini juga dapat menjadi motivasi bagi kalian untuk terus mengejar cita-cita dan tidak mudah menyerah dalam mencapai apa yang diinginkan.

11. Kepada seluruh keluarga besar, yang telah memberikan perhatian, semangat, serta dukungan selama penulis menjalani proses pendidikan. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan penulis dan memberikan dorongan ketika penulis menghadapi berbagai kesulitan. Dukungan keluarga, baik yang disampaikan melalui kata-kata maupun melalui perhatian sederhana, memiliki arti yang besar bagi penulis.
12. Kepada teman-teman seperjuangan selama masa perkuliahan, terima kasih atas kebersamaan yang telah dilalui selama proses pendidikan. Terima kasih atas bantuan dalam berbagai hal, diskusi, cerita, canda tawa, serta semangat yang diberikan selama menjalani perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi. Berbagai pengalaman yang dilalui bersama akan menjadi bagian yang berharga dalam perjalanan hidup penulis.
13. Kepada sahabat-sahabat penulis, terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, dan saling memberikan semangat selama

proses penyusunan skripsi. Kehadiran kalian membuat proses yang terkadang terasa berat menjadi lebih ringan untuk dijalani. Terima kasih atas waktu, perhatian, bantuan, dan kebersamaan yang telah diberikan.

14. Kepada masyarakat Dusun Tebangan yang telah bersedia menjadi responden penelitian, penulis menyampaikan terima kasih atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner penelitian. Jawaban dan informasi yang diberikan sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini. Tanpa partisipasi dari para responden, penelitian ini tentu tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.
15. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan. Meskipun tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, setiap bantuan yang diberikan tetap memiliki arti penting dalam proses penyelesaian skripsi ini.
16. Kepada diri sendiri, penulis ingin memberikan apresiasi atas segala usaha yang telah dilakukan hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih karena telah berusaha untuk tetap menyelesaikan apa yang telah dimulai, meskipun dalam prosesnya terdapat banyak rasa lelah, keraguan, kesulitan, dan keinginan untuk berhenti. Penyusunan skripsi bukanlah proses yang selalu mudah, tetapi setiap tantangan yang dilewati telah memberikan pengalaman dan pembelajaran bagi penulis. Terima kasih karena tetap berusaha, tetap belajar, dan tetap melangkah sampai akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap proses yang dijalani dengan sungguh-sungguh akan memberikan hasil yang berarti.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi penulisan, pembahasan, maupun keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis kembali mengucapkan terima kasih kpada seluruh pihak yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian kecil yang dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen dan perilaku konsumen.

Rantauprapat, 2026

Penulis

Siti Nur Aisyah

NPM. 2201100217

DAFTA R ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Batasan dan Perumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
BAB II LANDASAN TEORI **9**
A. Penelitian Terdahulu 9
B. Uraian Teori 12
C. Kerangka Konseptual 24
D. Hipotesis Penelitian 24
BAB III METODE PENELITIAN **26**
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 26
B. Populasi dan Sampel 27
C. Definisi Operasional Variabel 29
D. Jenis dan Sumber Data 30
E. Teknik Pengumpulan Data 31
F. Uji Instrumen Penelitian 33
G. Metode Analisis Data 34
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN **39**
A. Hasil Penelitian 39
B. Pembahasan 60
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN **66**
A. Kesimpulan 66
B. Saran 67

DAFTAR PUSTAKA..... 68
LAMPIRAN..... 73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitia 26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 29
Tabel 3.3 Skor Penilaian 32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Shoopie 43
Tabel 4.3 Hasil Analisis Variabel E-Service Qualiti 44
Tabel 4.4 Hasil Analisis Variabel Keamanan Transaksi 47
Tabel 4.5 Hasil Analisis Variabel Kepuasan Konsumen 49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian 51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 53
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnow 54
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas 56
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 57
Tabel 4.11 Hasil Uji Varsial (Uji t) 59
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F) 60
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual **24**
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas **55**
Gambar 4.2 Plot Pp Normal Uji Normalitas **55**
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas **56**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran i kuesioner 73

Lampiran ii Tabulasi data penelitian 74

Lampiran iii Hasil Uji instrumen penelitian 85

Lampiran iv Hasil Uji asumsi klasik 89

Lampiran v Hasil uji Analisis regresi linear berganda 89

Lampiran vi Hasil uji hipotesis 90