

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PERSEPSI
KEMUDAHAN, DAN TIME COMPRESSION TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE
FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

TUGAS AKHIR

YUNITA RIKA ARIANI

193402516061



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PERSEPSI
KEMUDAHAN, DAN TIME COMPRESSION TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE
FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

YUNITA RIKA ARIANI

193402516061



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PERSEPSI
KEMUDAHAN, DAN TIME COMPRESSION TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE
FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Februari 2023




Yunita Rika Ariani

193402516061

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN TIME COMPRESSION TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE FEB UNIVERSITAS NASIONAL

Nama Mahasiswa : YUNITA RIKA ARIANI

Nomor Pokok : 193402516061

Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 22 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN TIME COMPRESSION TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE FEB UNIVERSITAS NASIONAL

Nama Mahasiswa : YUNITA RIKA ARIANI
Nomor Pokok : 193402516061
Program Studi : MANAJEMEN


Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian
Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

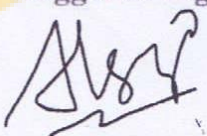
Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.)

Ketua Penguji,

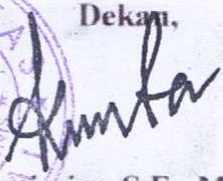
Anggota/Penguji,

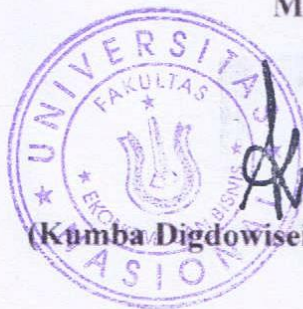

(Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.)


(Atsari Sujud, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan,


(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)



Jakarta : 22 Februari 2023

Tanggal Lulus : 22 Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN TIME COMPRESSION TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE FEB UNIVERSITAS NASIONAL

Oleh : Yunita Rika Ariani

NPM : 193402516061

Tugas akhir di bawah bimbingan Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan *time compression* terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* Shopee FEB Universitas Nasional.

Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner dengan jumlah 100 responden mahasiswa dan mahasiswi FEB Universitas Nasional. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linier berganda dan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23.

Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan elektronik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* Shopee FEB Universitas Nasional, persepsi kemudahan (X2), dan *time compression* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee FEB Universitas Nasional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan perhatian *e-commerce* Shopee dalam hal kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan *time compression* yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, *time compression*, dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY, PERCEPTION OF
CONVENIENCE, AND TIME COMPRESSION ON CONSUMER
SATISFACTION OF SHOPEE E-COMMERCE USERS FEB NASIONAL
UNIVERSITY***

By : Yunita Rika Ariani

NPM : 193402516061

Thesis, under the guidance of Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.

This study aims to analyze the effect of electronic service quality, perceived convenience, and time compression on e-commerce Shopee consumer satisfaction FEB National University.

The data for this study used primary data through a questionnaire with a total of 100 student respondents at the National University. The data analysis technique uses inferential analysis with multiple linear regression and uses the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 23 program.

The results of multiple linear analysis show that the electronic service quality variable (X1) has a positive and significant effect on e-commerce consumer satisfaction, Shopee FEB National University, perceived ease of use (X2), and time compression (X3) have a positive and significant effect on consumer satisfaction with e-commerce users. Commerce Shopee FEB National University. The results of this study are expected to increase Shopee's e-commerce attention in terms of electronic service quality, perceived convenience, and time compression that can be used to increase consumer satisfaction.

Keyword : *Electronic service quality, perceived convenience, time compression, and consumer satisfaction.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Yunita Rika Ariani
2. Tempat, tanggal lahir : Bojonegoro, 16 Maret 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Guyangan, RT 06 RW 01, Trucuk,
Bojonegoro
5. No. Handphone : 0831-9727-8314
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : yunitarikaariani03@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 - 2012 : Madrasah Ibtidaiyah Al-Ulum Guyangan
2. 2012 - 2016 : SMP Negeri 7 Bojonegoro
3. 2016 - 2019 : Madrasah Aliyah Negeri 1 Bojonegoro
4. 2019 - Sekarang : Universitas Nasional

Jakarta, 03 Februari 2023



Yunita Rika Ariani

NPM : 193402516061

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. Atas limpahan rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Adapun judul tugas akhir yang saya ajukan adalah **"Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan, dan Time Compression Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee FEB Universitas Nasional"** Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai dan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis merasa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaannya, namun, tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App. Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi
5. Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M. selaku pembimbing tugas akhir yang penulis hormati, telah bersedia membantu dalam mengarahkan dan menyusun tugas akhir ini sampai selesai.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
8. Diri saya sendiri yang mampu bertahan dalam menyusun tugas akhir ini sampai selesai.
9. Kedua orang tua penulis yang tersayang, Bapak Cipto dan Ibu Sutrisni yang memberikan doanya, serta keluarga khususnya kakak Lia Aristantia, dan Adik Aldi Syahfri Bahartara yang selalu memberikan dukungan penuh dan

ponakan Aleesya Najla Humaira Widad yang membuat penulis lebih semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.

10. Fajar Purnama sebagai pasangan yang turut membantu memberikan dukungan, memfasilitasi dan memotivasi sampai penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman Universitas Nasional yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner tugas akhir.

Setiap orang yang terlibat untuk membantu dan tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Semua yang terbaik dan semoga semua diberkati oleh Allah SWT. dan akhirnya penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan pengetahuan, Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.



Jakarta, 03 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yunita Rika Ariani'.

Yunita Rika Ariani

NPM : 193402516061

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori Yang Terkait dengan Variabel Penelitian.....	7
1. Time Compression	7
2. Persepsi Kemudahan	8
3. Shopee	9
4. Teknologi Informasi dan Sistem Informasi	10
5. E-Commerce.....	11
6. Kualitas Layanan Elektronik	14
7. Kepuasan Konsumen	15
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	15
C. Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	18
D. Kerangka Analisis	23
E. Pengujian Hipotesis	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25

A. Objek Penelitian	25
B. Data Penelitian	25
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	25
a) Sumber Data	25
b) Jenis Data.....	25
2. Populasi dan Sampel	26
a) Populasi.....	26
b) Sampel	27
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	28
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil.....	37
1. Analisis Statistik Deskriptif Data Responden	37
a) Usia Responden	38
b) Gender Responden.....	38
2. Analisis Statistik Deskriptif Data Penelitian	39
a) Analisis Data Penelitian.....	40
b) Analisis Statistik Inferensial (Analisis Regresi Linier Berganda).....	45
c) Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3. Penguji Instrumen.....	47
a) Uji Validitas Instrumen.....	47
b) Uji Reliabilitas	52
4. Uji asumsi Klasik	53
a) Uji Normalitas.....	53
b) Uji multikolinearitas	56
c) Uji Heteroskedastisitas	56
d) Uji Autokorelasi Durbin Watson (DW).....	57
5. Kelayakan Model (Uji F).....	58
6. Uji Keberartian Model (Uji t).....	59
B. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan.....	62

B. Saran	62
Daftar Pustaka.....	63
Lampiran	66



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	22
Tabel 3. 1 Skala Likert Sumber : Sugiyono (2012 : 93)	27
Tabel 4. 1 Kategori Interpretasi Skor Setiap Variabel	40
Tabel 4. 2 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Setiap Variabel	40
Tabel 4. 3 Deskriptif Variabel	41
Tabel 4. 4 Analisis Statistik Inferensial	44
Tabel 4. 5 Analisis Koefisien Determinasi Model Summary	45
Tabel 4. 6 Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X1) Correlations	47
Tabel 4. 7 Variabel Persepsi Kemudahan X2 Correlations	48
Tabel 4. 8 Variabel Time Compression (X3) Correlations	49
Tabel 4. 9 Uji Variabel Kepuasan Konsumen Pengguna E-Commerce Shopee FEB Universitas Nasional (Y)	50
Tabel 4. 10 Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X1) Reliability Statistics	51
Tabel 4. 11 Variabel Persepsi Kemudahan (X2) Reliability Statistics	51
Tabel 4. 12 Variabel Time Compression (X3) Reliability Statistics	51
Tabel 4. 13 Variabel Kepuasan Konsumen Pengguna E-Commerce Shopee FEB Universitas Nasional (Y) Reliability Statistics	52
Tabel 4. 14 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	54
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas Coefficients	55
Tabel 4. 16 Uji Heteroskedastisitas Coefficientsa	56
Tabel 4. 17 Uji Autokorelasi Durbin Watson Model Summaryb	57
Tabel 4. 18 Uji F	58
Tabel 4. 19 Uji t	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kunjungan E-Commerce	2
Gambar 2. 1 Pendapatan Shopee (Kuartal I 2021-Kuartal I 2022)	10
Gambar 2. 2 Kerangka Analisis	23
Gambar 4. 1 Distribusi Frekuensi Usia Responden	37
Gambar 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 4. 3 Histogram	53
Gambar 4. 4 Normal P -P Plot of Regression Standardized Residual	53
Gambar 4. 5 Scatterplot	54

