

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA TRANSAKSI MERCHANT  
DI E-COMMERCE SHOPEE**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Helen Christina  
190910026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA TRANSAKSI MERCHANT  
DI E-COMMERCE SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar Sajarna**



**Oleh:**

**Helen Christina**

**190910026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Helen Christina  
NPM : 190910026  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI MERCHAT DI E- COMMERCE SHOPEE**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam nasakah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 14 Januari 2023



**Helen Christina**

**190910026**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA TRANSAKSI MERCHANT  
DI E-COMMERCE SHOPEE**

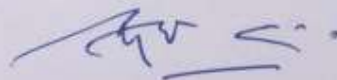
**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana

Oleh  
**Helen Christina**  
190910026

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini

Batam, 14 Januari 2023



**Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M.**  
Pembimbing



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada transaksi merchant di e-commerce shopee, baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan transaksi merchant di e-commerce shopee. Jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada transaksi merchant di e-commerce shopee, kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada transaksi merchant di e-commerce shopee dan dapat mengetahui kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada transaksi merchant di e-commerce shopee. Alat pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen pada transaksi merchant di E-commerce Shopee secara simultan dan signifikan berpengaruh positif oleh Kualitas Produk dan Kepercayaan dengan  $t_{hitung} X_1 (7.031)$  dan  $X_2 (2.228)$ , maka menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  nilai  $t_{tabel}$  sebesar (1.98472) dan nilai signifikannya yaitu  $< 0.05$ . Nilai  $f_{hitung}$  yaitu  $f_{hitung} > f_{tabel} = 44.832 > 3.04$  dan nilai signifikansi  $< \alpha 0.05$ .

**Kata kunci:** Kualitas Produk; kepercayaan; Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

*This study aims to determine the influence of product quality, and trust in consumer satisfaction in merchant transactions in shopee e-commerce, both partially and simultaneously. The population in this study is consumers who use merchant transactions in shopee e-commerce. The number of samples taken for this study is unknown. The sampling technique in this study was carried out by purposive sampling and data collection techniques in this study, namely by using questionnaires. The research method used is the quantitative method. This research is used to determine product quality affects consumer satisfaction in merchant transactions in shopee e-commerce, trust affects consumer satisfaction in merchant transactions in shopee e-commerce and can find out product quality and trust affects consumer satisfaction in merchant transactions in shopee e-commerce. The data processing tool uses SPSS Version 25. The results of this study show that Consumer Satisfaction in merchant transactions in Shopee E-commerce simultaneously and significantly has a positive effect by Product Quality and Trust with  $t_{count} X_1 (7,031)$  and  $X_2 (2,228)$ , indicating  $t_{count} > t_{table}$  value of (1.98472) and its significant value is  $< 0.05$ . The  $f_{count}$  value is  $f_{count} > f_{table} = 44,832 > 3.04$  and the significance value is  $< \alpha 0.05$ .*

**Keywords:** *Product Quality; trust; Consumer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini pada waktu yang tepat, dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Transaksi Merchant di E-Commerce Shopee", skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna bahwa ada kekurangan. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati sehingga dapat memperbaiki skripsi ini. Adapun skripsi ini dibuat dengan tujuan dan pemanfaatannya ini telah saya usahakan semaksimal mungkin, sehingga dapat memperlancar skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Ibu Hikmah, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Keluarga dan teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya Kepada mereka semua yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.

Batam, 14 Januari 2023



Helen Christina





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Teori Dasar .....	8
2.1.1 Kualitas Produk .....	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	8
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk .....	9
2.1.2 Kepercayaan .....	10
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan .....	10
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan .....	11
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Pemikiran .....	15
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	15
2.3.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	15
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	15
2.4 Hipotesis .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	17
3.2 Sifat Penelitian .....	17
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	17
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	17
3.3.2 Periode Penelitian.....	17

3.4 Populasi Dan Sampel .....	18
3.4.1 Populasi .....	18
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel .....	18
3.4.3 Teknik Sampling .....	20
3.5 Sumber Data .....	20
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.7 Definisi Operasional Variabel penelitian .....	21
3.7.1 Variabel Bebas .....	22
3.7.2 Variabel Terikat .....	22
3.8 Metode Analisis Data .....	23
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	23
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	23
3.8.2.1 Uji Validitas .....	23
3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	25
3.8.3.1 Uji Normalitas .....	25
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas .....	25
3.8.3.3 Uji Heteroskedastitas .....	26
3.8.4 Uji Pengaruh .....	26
3.8.4.1 Uji Regresi Linear Berganda .....	26
3.8.4.2 Uji Dererminasi ( $R^2$ ) .....	27
3.9 Uji Hipotesis .....	27
3.9.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t) .....	27
3.9.2 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (uji f) .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gamabaran Umum Objek Penelitian .....	29
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	30
4.2.1 Data Persentase Jenis Kelamin Responden .....	30
4.2.2 Data Persentase Usia Responden .....	30
4.2.3 Data Persentase Jenis Pekerjaan .....	31
4.2.4 Data Persentase Penghasilan Perbulan Responden .....	31
4.2.5 Data Persentase Jangka Bertransaksi Responden .....	32
4.3 Deskriptif Jawaban Responden .....	32
4.3.1 Deskriptif Jawaban Responden Variabel ( $X_1$ ) Kualitas Produk .....	32
4.3.2 Deskriptif Jawaban Responden Variabel ( $X_2$ ) Kepercayaan .....	34
4.3.3 Deskriptif Jawaban Responden Variabel (Y) Kepuasan Konsumen ..	36
4.4 Analisis Data .....	37
4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif .....	37
4.4.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	38
4.4.2.1 Uji Validitas .....	38
4.4.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	41
4.4.3.1 Uji Normalitas .....	42
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	43
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.4.4 Uji Pengaruh .....	45

4.4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda .....	45
4.4.4.2 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	46
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	47
4.5.1 Uji T (Uji Parsial) .....	47
4.5.2 Uji F (Uji Simultan) .....	48
4.6 Pembahasan .....	49
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Data Kualitas Produk dan Kepercayaan pada 23 Responden.....	4
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	16
<b>Gambar 4.1</b> Logo E-commerce Shopee .....	29
<b>Gambar 4.2</b> Grafik Histrogram .....	42
<b>Gambar 4.3</b> Grafik <i>Normal p-plot of Regression Standardized Residual</i> .....	42

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Hasil Survei Top Brand Index Online Shopping .....	3
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	13
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian .....	18
<b>Tabel 3.2</b> Variabel Operasional .....	22
<b>Tabel 4.1</b> Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
<b>Tabel 4.2</b> Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	30
<b>Tabel 4.3</b> Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	31
<b>Tabel 4.4</b> Penghasilan Perbulan Responden .....	32
<b>Tabel 4.5</b> Jangka Bertransaksi di Merchant E-commerce Shopee .....	32
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Deskriptif Variabel $X_1$ .....	33
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Deskriptif Variabel $X_2$ .....	35
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Deskriptif Variabel $Y$ .....	36
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kepercayaan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	38
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	39
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Kepercayaan ( $X_2$ ) .....	39
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	40
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas .....	40
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	41
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Normalitas .....	43
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	45
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	46
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji $t$ .....	47
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji $f$ .....	48

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Lemeshow .....	19
<b>Rumus 3.2</b> Uji Validitas .....	24
<b>Rumus 3.3</b> Uji Regresi Linear Berganda .....	26