

**PENGARUH PENERAPAN E-COMMERCE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT INDOLAND BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Calvin
170910051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH PENERAPAN E-COMMERCE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT INDOLAND BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Calvin
170910051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Calvin
NPM : 170910051
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH PENERAPAN E-COMMERCE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT INDOLAND BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik 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, 22 Januari 2021



Calvin

170910051

**PENGARUH PENERAPAN E-COMMERCE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT INDOLAND BATAM**

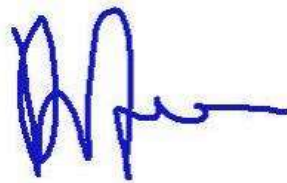
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Calvin
170910051**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 22 Januari 2021



**Daris Purba, S.E.I., M.S.I.
Pembimbing**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

ABSTRAK

Pergerakan pada kompetisi usaha terutama untuk bidang teknologi informasi yang semakin hari semakin progresif dan berkembang dengan cepat dapat dirasakan efeknya oleh mayoritas masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel e-commerce dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Indoland Batam dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner (*google form*). Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan *software* program versi SPSS 25. Dari hasil uji t dan uji F, maka dapat disimpulkan bahwa e-commerce secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta e-commerce dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Indoland Batam.

Kata Kunci : E-Commerce, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The movement in business competition, especially in the field of information technology, which is increasingly progressive and rapidly developing, can be felt by the majority of the public. The purpose of this study was to determine the existence of a positive and significant influence between e-commerce variables and service quality on customer satisfaction at PT Indoland Batam with the sampling technique using purposive sampling technique so that the number of samples in this study amounted to 100 respondents. Data collection method is questionnaire. Data quality test in this study uses the validity and reliability test, the classic assumption test and the influence test in this study using multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis (R²), while the hypothesis testing in this study uses (t test) and (F test) by using SPSS version 25 software program. From the results of the t test and F test, it can be concluded that e-commerce partially has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction, and e-commerce and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Indoland Batam.

Keywords: E-Commerce, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik sebagai syarat untuk tugas akhir kuliah pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini belum sempurna dan tidak akan terwujud tanpa arahan pembimbing dan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan penulis terima. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis juga akan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. 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 Daris Purba, S.E.I., M.S.I. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan doanya kepada penulis;
7. Segenap Manajemen PT Indoland Batam yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data;
8. Seluruh konsumen PT Indoland Batam yang telah bersedia menjadi narasumber dan rela menyediakan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 22 Januari 2021



Calvin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 E-commerce	11
2.1.1.1 Pengertian E-commerce	11
2.1.1.2 Komponen E-commerce	12
2.1.1.3 Rancangan Dan Kelayakan Bisnis E-commerce.....	12
2.1.1.4 Karakteristik E-Commerce	13
2.1.1.5 Indikator-Indikator E-Commerce.....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	16

2.1.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.4	Sifat-sifat Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.5	Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.3	Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.2	Strategi Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.3	Faktor Faktor Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.3.4	Pengukuran Kepuasan Konsumen	22
2.1.3.5	Indikator Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Pemikiran	26
2.3.1	Pengaruh Penerapan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.3	Pengaruh Penerapan E-Commerce Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.4	Hipotesis	28

BAB III 29METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Operasional Variabel	29
3.2.1	Variabel Independen	30
3.2.1.1	Penerapan E-Commerce (X1)	30
3.2.1.2	Kualitas Pelayanan (X2)	30
3.2.2	Variabel Dependen.....	30
3.2.2.1	Kepuasan Konsumen (Y).....	31
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	35
3.5	Metode Analisis Data	36
3.5.1	Analisis Deskriptif	36
3.5.2	Uji Kualitas Instrumen.....	37
3.5.2.1	Uji Validitas	37

3.5.2.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	38
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	39
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.5.4 Uji Pengaruh	40
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	40
3.5.5 Uji Hipotesis	41
3.5.5.1 Uji t (Uji Parsial).....	41
3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)	42
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	43
3.6.2 Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Responden.....	44
4.1.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia	45
4.1.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	48
4.1.2 Analisis Deskriptif	49
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel E-Commerce (X1).....	50
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	51
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	54
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	54
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	58
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.1.5 Uji Pengaruh	63
4.1.5.1 Analisis Regresi Berganda.....	63

4.1.5.2 Analisis Determinasi (R^2)	65
4.1.6 Uji Hipotesis	66
4.1.6.1 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	66
4.1.6.2 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	67
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 Pengaruh E-Commerce terhadap Kepuasan Konsumen di PT Indoland Batam ..	68
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Indoland Batam	69
4.2.3 Pengaruh E-Commerce dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Indoland Batam	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA.....	74
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4. 2 Diagram Pie Berdasarkan Usia	46
Gambar 4. 3 Diagram Pie Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4. 4 Diagram Pie Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	48
Gambar 4. 5 Diagram Histogram.....	59
Gambar 4. 6 Diagram P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	60
Gambar 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3. 3 Jadwal penelitian	43
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	48
Tabel 4. 5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	49
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel E-Commerce (X1) ...	50
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	51
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel E-Commerce (X1)	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas E-Commerce (X1).....	57
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	57
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Kolmogorov - Smirnov</i>	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Berganda.....	64
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Partial (Uji t)	66
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	68

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin.....	33
Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda	40