

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-SATISFACTION (Studi Kasus Pada Pengguna *E-commerce* Shopee
PayLater di JABODETABEK)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

DESIANA FITRI ANGGRAINI

1201001015

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Desiana Fitri Anggraini

Nim : 1201001015

Tanda Tangan 

Tanggal : 11 September 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Desiana Fitri Anggraini
NIM : 1201001015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta S.Pd., M.M

Penguji 1 : Gunardi Endro, Ph.D



Dikendalikan secara otomatis pada
Gunardi
pada 09/09/2024 15:24

Penguji 2 : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, M.M., IPM

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 September 2024

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan keberkahan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh *E-trust* Dan *E-service quality* Terhadap *E-satisfaction* (Studi Kasus Pada Pengguna *E-commerce* Shopee *PayLater* di JABODETABEK)”**.

Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik berupa moral maupun materil. Sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Bapak Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
3. Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Para dosen Prodi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran selama masa perkuliahan.
5. Kepada ayahanda Abdul Hamid dan Ibunda Juharti, serta kakak saya tercinta Mahalda Cesar Fauzia SKM., yang telah mendidik, membimbing, dan mengasuh saya dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang yang begitu besar dan tulus serta tidak pernah berhenti memberikan dorongan, perhatian dan doa terhadap saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

6. Kepada Andra Naufal Fahri, yang telah kebersamai penulis selama penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun terimakasih ikut serta mendo'akan, memberikan semangat, menemani dan memotivasi saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Eveline Angelica Heryanto, Shafa Andini Putri Marethafendi dan Nurul Vannyzah yang telah memberikan bantuan beserta masukan, kritik, saran, waktu luang, selalu menjadi pendengar dan pemberi solusi yang baik di setiap masalah penulis, serta mengingatkan akan keseimbangan dunia dan akhirat.
8. Untuk diri saya sendiri terimakasih karena sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, tetap semangat dan tidak putus asa.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang turut memberikan dorongan dan dukungan motivasi dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Akan tetapi, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan inspirasi dan manfaat bagi peneliti yang akan datang. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 11 September 2024



Desiana Fitri Anggraini

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desiana Fitri Anggraini

NIM : 1201001015

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Hasil Penelitian

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh *E-Trust, E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* (Studi Kasus Pada Pengguna *E-Commerce* Shopee PayLater di Jabodetabek).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal : 11 September 2024

Yang menyatakan



Desiana Fitri Anggraini

**Pengaruh *E-trust* Dan *E-service quality* Terhadap *E-satisfaction* (Studi Kasus
Pada Pengguna *E-commerce* Shopee *PayLater* di JABODETABEK)**

Desiana Fitri Anggraini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pengguna Shopee *PayLater* di Jabodetabek. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara *online*. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna Shopee *PayLater* di wilayah Jabodetabek. Sampel yang dijadikan responden adalah pengguna yang memiliki dan menggunakan Shopee *PayLater* di Jabodetabek serta pernah menggunakan layanan Shopee *PayLater* dalam kurun waktu 3 bulan. Adapun total sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t, uji f dan uji koefisien determinasi berganda. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pengguna Shopee *PayLater* di Jabodetabek. Kemudian terdapat *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pengguna Shopee *PayLater* di Jabodetabek. Ditemukan juga bahwa *e-trust* dan *e-service quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pengguna Shopee *PayLater* di Jabodetabek.

Kata kunci: *E-trust*, *E-service quality*, *E-satisfaction*

**The Influence of *E-trust* and *E-service quality* on *E-satisfaction* (Case Study of
Shopee *PayLater* E-commerce Users in JABODETABEK)**

Desiana Fitri Anggraini

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of e-trust and e-service quality on e-satisfaction of Shopee PayLater users in Jabodetabek. The method used in this research is quantitative research by collecting data through distributing questionnaires online. The population in this study were Shopee PayLater users in the Jabodetabek area. The samples used as respondents were users who owned and used Shopee PayLater in Jabodetabek and had used Shopee PayLater services within a period of 3 months. The total sample taken was 100 respondents. The analysis used in this research is the t test, f test and multiple coefficient of determination test. The results of this research found that e-trust has a positive and significant effect on e-satisfaction of Shopee PayLater users in Jabodetabek. Then there is e-service quality which has a positive and significant effect on e-satisfaction of Shopee PayLater users in Jabodetabek. It was also found that e-trust and e-service quality together have a positive and significant influence on e-satisfaction of Shopee PayLater users in Jabodetabek.

Keywords: *E-trust, E-service quality, E-satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DEWAN PENGUJI	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Batasan Masalah.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1 Manfaat Praktis	13
1.6.2 Manfaat Teoritis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 E-commerce.....	15
2.1.1 Jenis-jenis <i>E-commerce</i>	15

2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
2.3 <i>Word of Mouth (WOM)</i>	17
2.4 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	19
2.5 <i>E-trust</i> 21	
2.5.1 Dimensi & Indikator <i>E-trust</i>	23
2.6 <i>E-service Quality</i>	24
2.6.1 Dimensi & Indikator <i>E-service quality</i>	26
2.7 <i>E-satisfaction</i>	26
2.7.1 Dimensi & Indikator <i>E-satisfaction</i>	28
2.6 PENELITIAN TERDAHULU	29
2.7 KERANGKA PENELITIAN	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel	39
3.3.3 Kelayakan Sampel dalam Mewakili Populasi	40
3.4 Operasional Variabel	41
3.5 Metode Pengumpulan data	45
3.5.1 Sumber Data	45
3.5.2 Skala Pengukuran	46
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6 Teknik Analisis Data	47

3.7. Uji Kualitas Data	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reliabilitas	48
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.4 Uji Normalitas.....	48
3.7.5 Uji Multikolinearitas.....	49
3.8 Uji Hipotesis.....	50
3.8.1. Uji T.....	50
3.8.2 Uji F (Uji Simultan).....	51
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Responden.....	53
4.2 Karakteristik Responden	53
4.3 Uji Kualitas Data	56
4.3.1 Uji Validitas	56
4.3.2 Uji Reliabilitas	57
4.4 Uji Asumsi Klasik	58
4.5 Statistik Deskriptif.....	62
4.6 Uji Hipotesis.....	65
4.6.1 Uji T.....	65
4.6.2 Uji F.....	66
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	67
4.7 Hasil Pembahasan Penelitian.....	68

4.7.1 Pengaruh <i>E-trust</i> (X1) Terhadap <i>E-satisfaction</i> (Y) Pada Shopee <i>PayLater</i>	68
4.7.2 Pengaruh <i>E-service quality</i> (X2) Terhadap <i>E-satisfaction</i> (Y) Pada Shopee <i>PayLater</i>	70
4.7.3 Pengaruh <i>E-trust</i> (X1) dan <i>E-service quality</i> (X2) Terhadap <i>E-satisfaction</i> Pada Shopee <i>PayLater</i>	72
4.8 Implikasi Manajerial.....	74
4.8.1 Peningkatan Kepercayaan Pengguna (<i>E-trust</i>) Demi Kepuasan Pengguna (<i>E-satisfaction</i>)	75
4.8.2 Peningkatan Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-service quality</i>) Demi Kepuasan Pengguna (<i>E-satisfaction</i>).....	75
4.8.3 Penyesuaian Layanan Berdasarkan Profil Pengguna Demi Kepuasan Pengguna (<i>E-satisfaction</i>).....	76
4.8.4 Pengembangan Strategi Loyalitas Pelanggan	77
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.2 Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.8 Analisis stastistik deskriptif.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji T	54
Tabel 4.10 Hasil Uji F	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 peningkatan pengguna internet.....	2
Gambar 1. 2 peningkatan pertumbuhan e-commerce	3
Gambar 1. 3 layanan Shopee <i>PayLater</i>	4
Gambar 1. 4 peningkatan layanan <i>PayLater</i>	5
Gambar 1. 5 kerangka ide penelitian.....	37
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	97
Lampiran 3 Data Responden.....	98
Lampiran 4 Uji Kualitas Data	101
Lampiran 5 Uji Hipotesis	103
Lampiran 6 Lini Masa Penelitian.....	105