

**ESTETIKA DESAIN, KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
PEMBAYARAN ELEKTRONIK MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PADA *E-COMMERCE* DALAM MODEL BISNIS
MARKETPLACE APLIKASI TOKOPEDIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh:

AMANDA TRIANDANI
NIM : 2015210481

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019

**ESTETIKA DESAIN, KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
PEMBAYARAN ELEKTRONIK MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PADA *E-COMMERCE* DALAM MODEL BISNIS
MARKETPLACE APLIKASI TOKOPEDIA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

AMANDA TRI ANDANI

2015210481

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30 Januari 2019



(Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., M.H)

SKRIPSI

**ESTETIKA DESAIN, KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
PEMBAYARAN ELEKTRONIK MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PADA *E-COMMERCE* DALAM MODEL BISNIS
MARKETPLACE APLIKASI TOKOPEDIA DI SURABAYA**

Disusun oleh

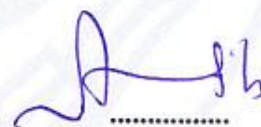
AMANDA TRI ANDANI

2015210481

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 08 Februari 2019

Tim Penguji

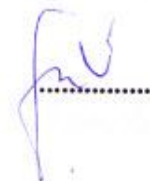
Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah, M.Si



Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom, M.H



Anggota : Faizatul Hiqmah, S.Sos., MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amanda Tri Andani
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 08 Agustus 1997
N.I.M : 2015210481
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Estetika Desain, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pembayaran Elektronik Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* dalam Model Bisnis *Marketplace* Aplikasi Tokopedia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 1 April, 2019

Tanggal : 1 April, 2019



(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.)



(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH)

MOTTO

“AND SPEND IN THE WAY OF ALLAH AND DO NOT THROW [YOURSELVES] WITH YOUR [OWN] HANDS INTO DESTRUCTION [BY REFRAINING]. AND DO GOOD; INDEED, ALLAH LOVES THE DOERS OF GOOD.”

Al-Baqarah (2:195)

PERSEMBAHAN

Segala syukur dan puji hanya bagi Allah SWT, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. **Allah SWT**, karena telah memberi rahmat, karunia dan ridho – Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. **Kedua Orang Tua dan Saudara**, karena telah memberi doa, semangat dan dukungan penuh dalam proses pembuatan skripsi hingga sidang skripsi.

3. **Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., M.H**, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memotivasi hingga dapat menyelesaikan studi saya di STIE Perbanas Surabaya dengan tepat waktu.
4. **Selly, Cicit dan Ero**, *all you need is someone who joins in on your weirdness lol*. Bakalan rindu kalian semua, *y'all the best part of my life xoxo*.
5. **Yosi, Astry, dan Mas Hilman**, kalian yang lebih dulu lulus walau dari kampus lain, mau berpartisipasi membantu saya dalam pengerjaan skripsi, *love u guys*.
6. **Teman-teman seperjuangan dan anak pembimbing pak Ronny (Icha, Afifah, Nia, Andre, Fauzan, Geby, Yenny, Illa, Mifta, Fadela, Ogie, Diana, Novi, semuanya)** karena menjadi teman yang baik, mau menolong, saling berbagi informasi, saling *sharing*, kalian luar biasa dan keren.
7. **English Club (EC) & SPPN (Sie Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba)**, wadah dimana saya dapat belajar berorganisasi. Terima kasih buat kalian semua yang sudah berbagi ilmu organisasi, susah, senang, sedih bersama. Terima kasih buat kakak-kakak senior yang selalu membimbing dan bersabar, terimakasih juga untuk adik-adik yang membanggakan.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk 3,5 tahun yang sangat berkesan dan berharga di STIE Perbanas Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Estetika Desain, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Pembayaran Elektronik Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* dalam Model Bisnis *Marketplace* Aplikasi Tokopedia di Surabaya”** dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang saya hormati :

1. Bapak Dr. Ronny, S.Kom. M.Kom., M.H selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan skripsi.
2. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku Dosen Wali.
3. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Yudi Sutarso, S.E, M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya.
6. Orang tua, saudara dan keluarga, yang telah memberikan semangat dalam penelitian skripsi ini.
7. Rekan rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi ini.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi terciptanya penelitian yang lebih baik lagi di masa yang akan datang, karena kebaikan dan kebijakan beliau-beliau maka saya dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan dan jasa-jasa beliau mendapat balasan dari Tuhan YME.

Akhir kata semoga skripsi yang berjudul “Estetika Desain, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Pembayaran Elektronik Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* dalam Model Bisnis *Marketplace* Aplikasi Tokopedia di Surabaya” ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak mahasiswa STIE Perbanas lain serta pihak-pihak yang terkait.

Surabaya, Maret 2019

Peneliti

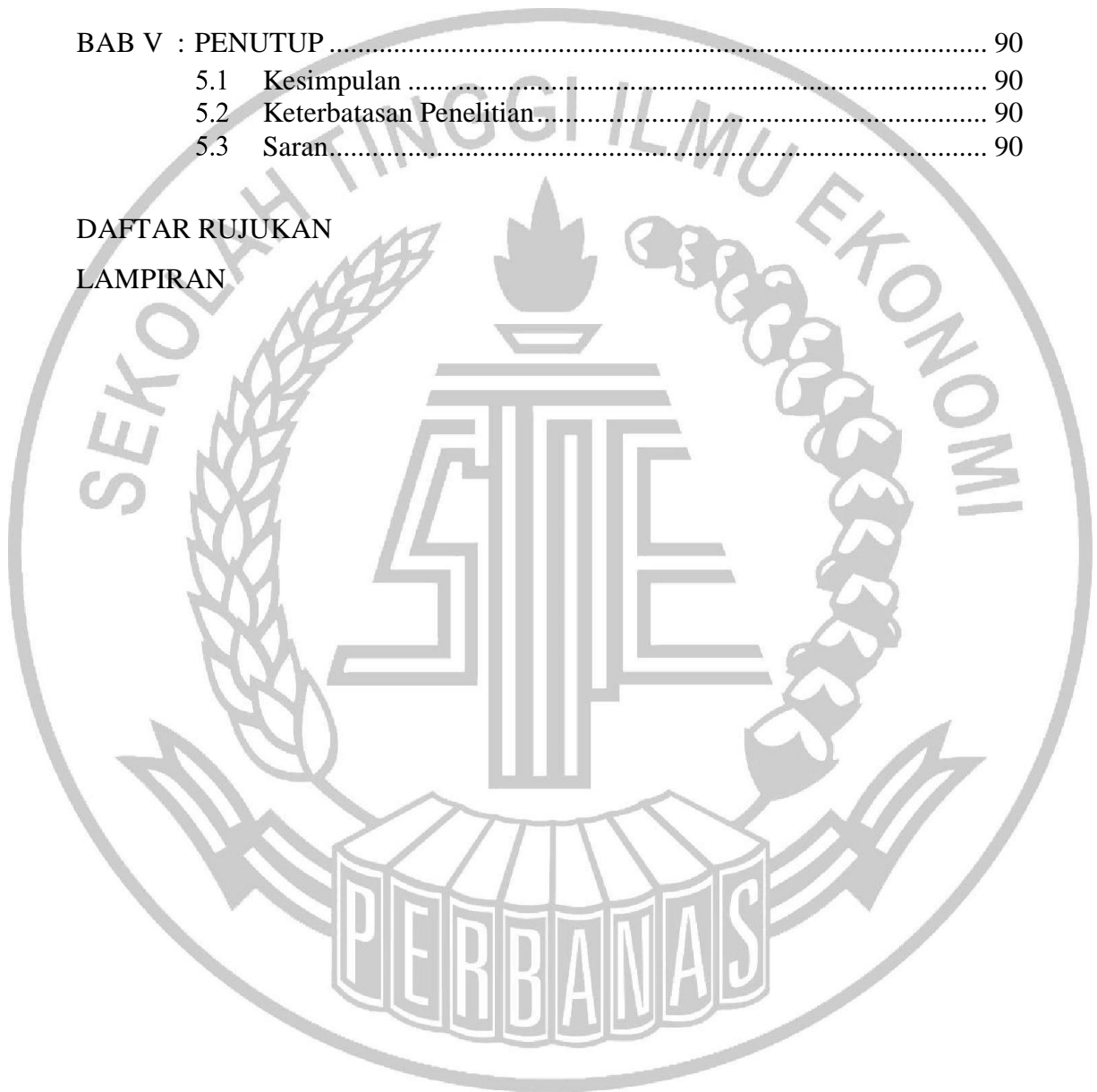
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUAPAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Hubungan antar Variabel.....	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	32
2.5 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III : METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Batasan Penelitian.....	35
3.3 Identifikasi Variabel.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.6 Instrument Penelitian.....	43
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	46
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
3.9 Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	56
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	56
4.2 Analisis Data	63
4.3 Pembahasan.....	86
 BAB V : PENUTUP	 90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.3 Saran.....	90

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

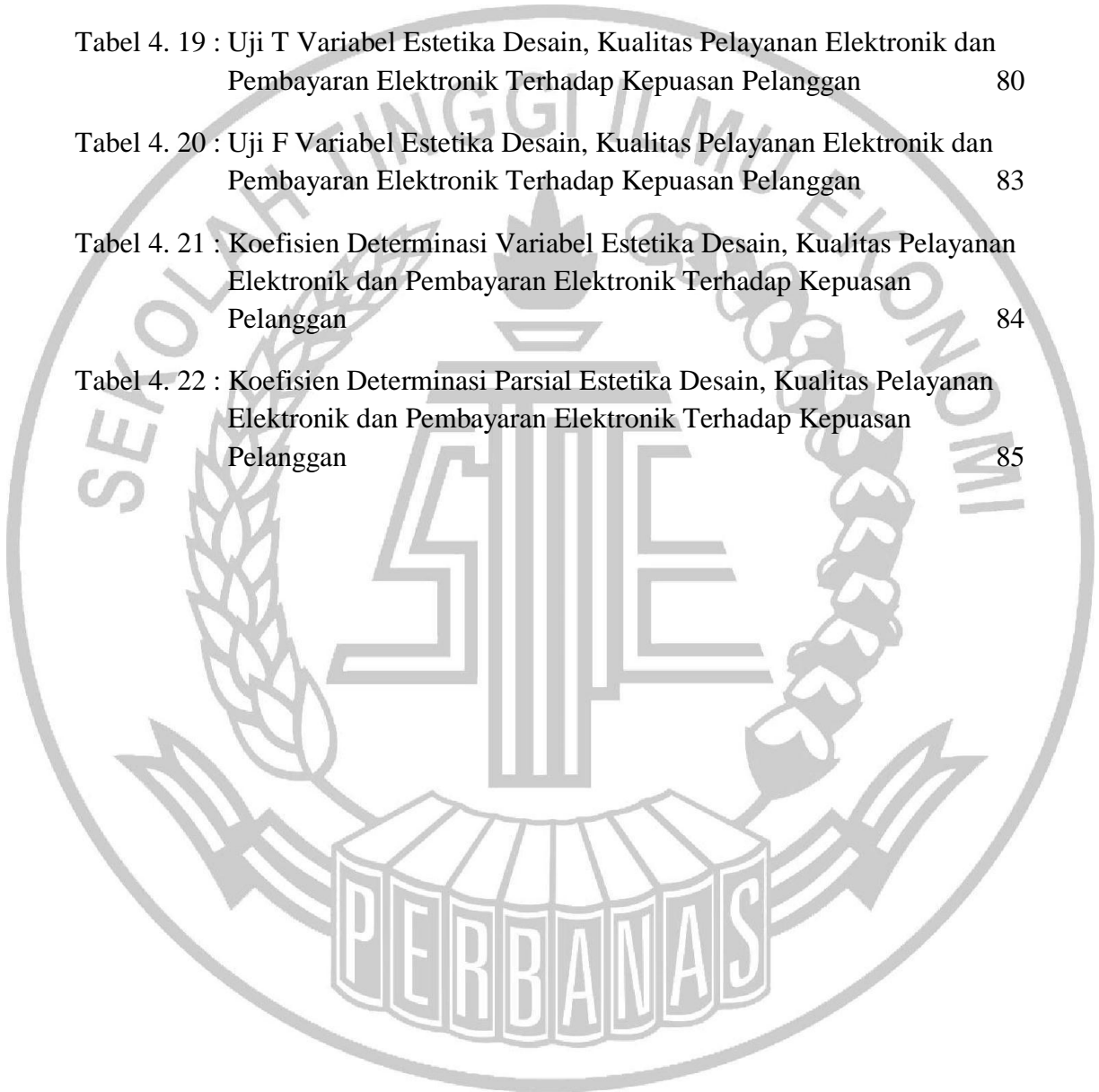


DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 : Perbandingan Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang	16
Tabel 3. 1 : Kriteria Penilaian Kuesioner	41
Tabel 3. 2 : Kisi-Kisi Kuesioner	44
Tabel 3. 3 : Uji Durbin-Watson	51
Tabel 4. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4. 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Bekerja Dan Tidak Bekerja	60
Tabel 4. 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi	61
Tabel 4. 6 : Interval Kelas	63
Tabel 4. 7 : Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Estetika Desain	64
Tabel 4. 8 : Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik	65
Tabel 4. 9 : Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pembayaran Elektronik	66
Tabel 4. 10 : Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4. 11 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	68
Tabel 4. 12 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	70
Tabel 4. 13 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	72
Tabel 4. 14 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	73

Tabel 4. 15 : Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	75
Tabel 4. 16 : Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4. 17 : Hasil Uji Autokorelasi	77
Tabel 4. 18 : Durbin Watson Klasifikasi Nilai Uji Durbin Watson	78
Tabel 4. 19 : Uji T Variabel Estetika Desain, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pembayaran Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 4. 20 : Uji F Variabel Estetika Desain, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pembayaran Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 4. 21 : Koefisien Determinasi Variabel Estetika Desain, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pembayaran Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
Tabel 4. 22 : Koefisien Determinasi Parsial Estetika Desain, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pembayaran Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan	85



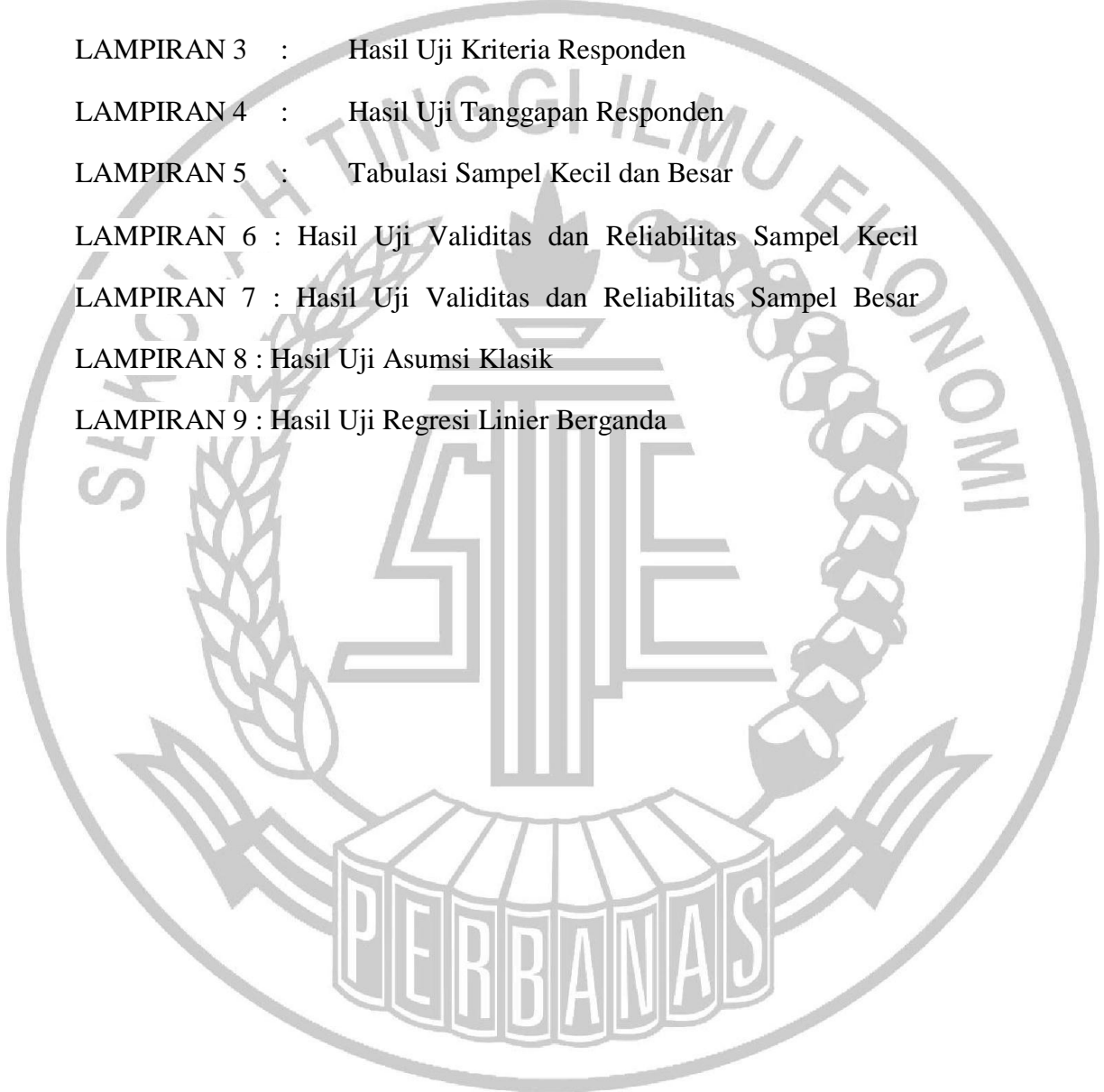
DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 : <i>Find Out E-Commerce Competition in Indonesia</i> Iprice Insights	1
Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran Chaitanya dan Gupta, 2017	11
Gambar 2. 2 : Kerangka Pemikiran Hila Ludin dan Cheng, 2014	13
Gambar 2. 3 : Kerangka Pemikiran Roozbahani, Hojjati dan Azad, 2015	15
Gambar 2. 4 : Kerangka Pemikiran Amanda Tri Andani, 2018	32
Gambar 4. 1 : Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 2 : Grafik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4. 3 : Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Gambar 4. 4 : Grafik Respondek Berdasarkan Status Bekerja/Tidak Bekerja	62
Gambar 4. 5 : Grafik Respondek Berdasarkan Status Pekerjaan	62

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Data Responden Sampel Kecil dan Besar
- LAMPIRAN 3 : Hasil Uji Kriteria Responden
- LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Tanggapan Responden
- LAMPIRAN 5 : Tabulasi Sampel Kecil dan Besar
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- LAMPIRAN 9 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda



**DESIGN AESTHETICS, E-SERVICE QUALITY AND E-PAYMENT
AFFECT CUSTOMER SATISFACTION ON E-COMMERCE IN
THE MARKETPLACE BUSINESS MODEL TOKOPEDIA
APPLICATION IN SURABAYA**

Amanda Tri Andani

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : amandatrand@gmail.com

ABSTRACT

According to iprice insights (2018) in the third quarter, Tokopedia is a marketplace with an average of 153,639,700. The increasing internet usage and online shopping in the city of Surabaya presents a very big prospect in the e-commerce industry. This study aims to assess the level of design aesthetics, electronic service quality, and electronic payments to influence customer satisfaction with electronic commerce in the Tokopedia application market business model in Surabaya. To achieve this goal, a questionnaire was developed with item size that captured the construct in the variable. In the study of 104 respondents, assessment of reliability and validity was done to validate constructs and multiple linear regression was conducted to test hypotheses with SPSS software. The results of the study indicate that design aesthetics, electronic service quality and electronic payments have a simultaneously significant positive effect on customer satisfaction. Therefore, the results can help identify effective factors of customer satisfaction and in turn provide competitive advantages for this and similar companies, and will help marketers to formulate and implement effective online marketing strategies.

Keywords : *E-Commerce, Customer Satisfaction*

**ESTETIKA DESAIN, KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
PEMBAYARAN ELEKTRONIK MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PADA E-COMMERCE DALAM MODEL BISNIS
MARKETPLACE APLIKASI TOKOPEDIA DI SURABAYA**

Amanda Tri Andani

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : amandatrand@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan data iprice insights (2018) kuartal tiga Tokopedia menjadi marketplace dengan rata-rata jumlah pengunjung tertinggi sebanyak 153.639.700. Meningkatnya penggunaan internet dan belanja online di Kota Surabaya menghadirkan prospek yang sangat besar dalam industri e-commerce. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat estetika desain, kualitas pelayanan elektronik, dan pembayaran elektronik untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perdagangan elektronik dalam model bisnis pasar aplikasi Tokopedia di Surabaya. Untuk mencapai tujuan ini, kuesioner dikembangkan dengan ukuran item yang menangkap konstruk pada variabel. Dalam studi 104 responden, penilaian reliabilitas dan validitas dilakukan untuk memvalidasi konstruk dan regresi linier berganda yang dilakukan untuk menguji hipotesis dengan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa estetika desain, kualitas layanan elektronik dan pembayaran elektronik memiliki pengaruh positif yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hasilnya dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor efektif dari kepuasan pelanggan dan pada gilirannya memberikan keunggulan kompetitif untuk ini dan perusahaan sejenis, dan akan membantu pemasar untuk merumuskan dan menerapkan strategi pemasaran online yang efektif.

Kata Kunci : E-Commerce, Kepuasan Pelanggan