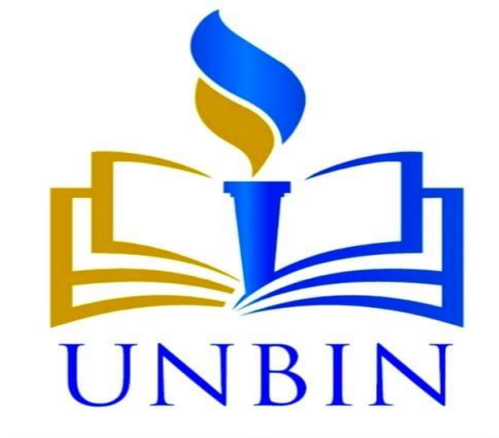


**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENYEDIA JASA *E-COMMERCE*
BUKALAPAK
(STUDI KASUS: PELANGGAN BUKALAPAK YANG BERDOMISILI DI
BOGOR)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

**Oleh:
RIZKI SHINTIA
NPM S10217076**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT bahwa pada akhirnya Skripsi yang ber judul **“PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENYEDIA JASA E-COMMERCE BUKALAPAK (STUDI KASUS : PELANGGAN BUKALAPAK YANG BERDOMISILI DI BOGOR)”** ini telah penulis selesaikan sesuai dengan rencana yang telah kami tentukan sebelumnya.

Penulis menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi. Skripsi ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku pembimbing I dan Bapak Dimas A. Darmantyo, S.Pi., M.Sc selaku pembimbing II.
4. Seluruh dosen dan staf STIE Binaniaga yang telah membantu selama proses perkuliahan.

5. Ibu Eros yang telah melahirkan, merawat, mendidik, memberikan motivasi, sekaligus menjadi teman baik.
6. Seluruh anggota keluarga yang telah memberikan motivasi dan dorongan dalam penyelesaian skripsi.
7. Siti Rubbiah Adawiyah dan Indah Puji Lestari yang selalu mendukung dan membantu dalam situasi dan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, 20 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.2
STUDI PUSTAKA	2Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	2Error! Bookmark not defined.
1. Kepuasan Pelanggan	2Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	49
METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Metode Penelitian.....	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kuisioner.....	Error! Bookmark not defined.
2. Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
G. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
H. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
5. Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
6. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
7. Uji Koefisien Determinasi (R²)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Linearitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Multikolienaritas	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
E. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
F. Hasil Analisis Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
G. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
H. Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.

2. Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
I. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	Error! Bookmark not defined.
J. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	138
KESIMPULAN DAN SARAN	138
A. Kesimpulan	138
B. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	148

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persaingan Marketplace di Indonesia Kuartal 4 2018 ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2 Persaingan Marketplace di Indonesia Tahun 2018-2020 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3 Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5 Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 6 Pedoman Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat/Domisili... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 11 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 12 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Satu Bulan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 14 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Website (X1) **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 15 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2).. **Error! Bookmark**

not defined.

Tabel 16 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Website (X1) **Error! Bookmark**

not defined.

Tabel 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X2) **Error! Bookmark not**

defined.

Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 20 Hasil Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 21 Hasil Uji Multikolienaritas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 22 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Website X_1 **Error! Bookmark**

not defined.

Tabel 23 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.1 **Error! Bookmark not**

defined.

Tabel 24 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.2 **Error! Bookmark not**

defined.

Tabel 25 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.3 **Error! Bookmark not**

defined.

Tabel 26 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.4.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 27 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.5.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 28 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.6.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 29 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.7.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 30 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.8.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 31 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.9.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 32 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.10.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 33 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.11.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 34 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.12.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 35 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.13.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 36 Distribusi Jawaban Responden mengenai X1.14.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 37 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan X_2 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 38 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.1 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 39 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.2 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 40 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.3 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 41 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.4 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 42 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.5 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 43 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.6 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 44 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.7 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 45 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.8 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 46 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.9 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 47 Distribusi Jawaban Responden mengenai X2.10 .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 48 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 49 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y1..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 50 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y2..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 51 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y3..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 52 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y4..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 53 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y5..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 54 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y6..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 55 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y7..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 56 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y8..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 57 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y9..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 58 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y10..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 59 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y11..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 60 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y12..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 61 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y13..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 62 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y14..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 63 Distribusi Jawaban Responden mengenai Y15..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 64 Hasil Uji Analisis Korelasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 65 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 66 Hasil Analisis Secara Simultan (Uji F) ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 67 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Website terhadap kepuasan Pelanggan
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 68 Hasil Uji t Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 69 Hasil Uji Uji Koefisien Determinasi (R^2) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Gambar 1 Penetrasi Ponsel Pintar di Indonesia Tahun 2015-2025	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2	The Top 10 Most Visited E-commerce Websites in Southeast Asia Tahun 2020	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3	10 Negara dengan Jumlah Unicorn Terbanyak di Dunia Tahun 2019	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4 Rata-rata Kunjungan Web Bulanan Bukalapak Tahun 2018-2021 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5 Persentase Tingkat Pengaduan Konsumen Menurut YLKI Tahun 2019
..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6 Nilai Kepuasan Pelanggan pada Website Bukalapak Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 7 Hasil Survei Pengalaman Pengguna E-commerce Tahun 2020 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 8 Model ACSI (Tjiptono & Diana, 2019) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 9 Kerangka Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 10 Logo Bukalapak **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 11 Hasil Uji Linearitas X1 terhadap Y 82

Gambar 12 Hasil Uji Linearitas X2 terhadap Y 83

Gambar 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas 84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Tabulasi Data Mentah.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.