

**PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE**

**(Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati
Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Oleh:

RANI NURFITRI

NIM: 1708203091

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON

1442 H/ 2021 M

ABSTRAK

RANI NURFITRI. NIM: 1708203091. "PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA JURUSAN PERBANKAN SYARIAH IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)". 2021

Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam membangun sebuah usaha. Begitu pula dalam usaha di bidang *e-commerce* seperti halnya Shopee yang saat ini menjadi *e-commerce* yang paling diminati oleh masyarakat. Kepuasan dalam hal ini merupakan perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah melakukan pembelian produk atau jasa dengan layanan elektronik. Jika konsumen merasa puas maka konsumen tersebut tidak hanya akan kembali lagi untuk berbelanja tetapi juga dapat membawa konsumen lain untuk ikut berbelanja. Untuk itu, agar dapat bertahan di tengah persaingan dengan *e-commerce* lainnya maka Shopee dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumennya agar tetap merasa puas,. Adapun salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah distribusi fisik atau aktifitas logistik dan *e-service quality*. Distribusi fisik merupakan kegiatan proses penyampaian produk ke tangan konsumen. *E-service quality* merupakan penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan pada situs belanja online.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh distribusi fisik dan *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee. Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan sumber data berasal dari kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 85 responden dari populasi 594 mahasiswa dengan menggunakan rumus slovin dengan standar error 0,1 atau 10%. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, analisis statistik berupa uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis berupa uji t (parsial) dan uji F (simultan), serta uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan bantuan alat IBM SPSS Statistics 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara distribusi fisik terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee sebesar 9,8% serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee sebesar 62,9%. Maka secara simultan, distribusi fisik dan *e-service quality* bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi shopee dengan kontribusi sebesar 72,8%.

Kata kunci: Distribusi Fisik, *E-Service Quality*, Kepuasan, Shopee

ABSTRACT

RANI NURFITRI. NIM: 1708203091. "THE EFFECT OF PHYSICAL DISTRIBUTION AND E-SERVICE QUALITY ON SHOPEE APPLICATION USER SATISFACTION (STUDY ON SHARIA BANKING STUDENTS other than SYEKH NURJATI CIREBON)". 2021

Customer satisfaction is an important factor to build a business. Likewise in e-commerce businesses such as Shopee, which is currently the e-commerce that is most in demand by the public. Satisfaction in this case is the feeling felt by consumers after purchasing products or services with electronic services. If the consumers are satisfied, they will not only come back to shop but can also bring other consumers to shop. For this reason, in order to survive in the midst of competition with other e-commerces, Shopee is required to improve the service quality to its customers in order to remain satisfied. One of the factors that can affect customer satisfaction is physical distribution or logistical activities and e-service quality. Physical distribution is an activity in the process of delivering products to the consumers hands. E-service quality is an assessment of the overall service quality provided on online shopping sites.

The aim of the study is to analyze whether there is an effect of physical distribution and e-service quality by using satisfaction of Shopee applications. The type of this research is descriptive using a quantitative approach. The type of data used is primary data with data sources derived from questionnaires. The number of samples in this study were 85 respondents from a population of 594 students using the Slovin formula with a standard error of 0.1 or 10%. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis, statistical analysis in the form of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test in the form of t test (partial) and F test (simultaneous), and the coefficient of determination test. (R^2) with the help of IBM SPSS Statistics tool 23.

These results indicate that there is a positive and significant influence between the physical distribution of the app user satisfaction shopee by 9.8% and there is positive and significant correlation between e-service quality to user satisfaction shopee application amounted to 62.9%. So simultaneously, physical distribution and e-service quality together affect shopee application user satisfaction with a contribution of 72.8%.

Keywords: Physical Distribution, E-Service Quality, Satisfaction, Shopee

ملخص

RANI NURFITRI. NIM: 1708203091. " تأثير التوزيع الفيزيائي وجودة الخدمة الإلكترونية " دراسة على طلاب البنوك الشرعية بخلاف سيخ على إرضاء المستخدم عن طريق تطبيق المتسوق (دراسة على طلاب البنوك الشرعية بخلاف سيخ نورجاتي سيريون) " 2021

Shopee رضا العملاء هو عامل مهم في بناء الأعمال التجارية. وبالمثل في أعمال التجارة الإلكترونية مثل ، وهي التجارة الإلكترونية الأكثر طلبًا حاليًا من قبل الجمهور. الرضا في هذه الحالة هو الشعور الذي يشعر به المستهلكون بعد شراء المنتجات أو الخدمات بالخدمات الإلكترونية. إذا كان المستهلكون راضين ، فلن يعودوا إلى التسوق فحسب ، بل يمكنهم أيضًا جلب المستهلكين الآخرين للتسوق. لهذا السبب ، من أجل البقاء تحسين جودة الخدمة لعملائها من Shopee في خضم المنافسة مع الأخرى التجارة الإلكترونية ، يتعين على أجل البقاء راضيًا. من العوامل التي يمكن أن تؤثر على رضا العملاء التوزيع المادي أو الأنشطة اللوجستية وجودة الخدمة الإلكترونية. التوزيع المادي هو نشاط في عملية تسليم المنتجات إلى أيدي المستهلكين. جودة الخدمة الإلكترونية هي تقييم لجودة الخدمة الشاملة المقدمة على مواقع التسوق عبر الإنترنت.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ما إذا كان هناك تأثير للتوزيع المادي وجودة الخدمة الإلكترونية على رضا نوع هذا البحث وصفي باستخدام منهج كمي. نوع البيانات المستخدمة هي Shopee. المستخدم لتطبيقات البيانات الأولية مع مصادر البيانات المستمدة من الاستبيانات. كان عدد العينات في هذه الدراسة 85 مستجيبًا مع خطأ معياري 0.1 أو 10٪. تقنية تحليل Slovin من مجتمع مكون من 594 طالبًا يستخدمون صيغة البيانات المستخدمة في هذا البحث هي التحليل الوصفي ، والتحليل الإحصائي في شكل اختبار الصدق ، واختبار الموثوقية ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار الفرضية IBM SPSS بمساعدة أداة (R2) (متزامن) ، واختبار معامل التحديد F (جزئي) واختبار على شكل اختبار Statistics 23.

تشير هذه النتائج إلى وجود تأثير إيجابي وهام بين التوزيع المادي لمتسوق رضا مستخدم التطبيق بنسبة 9.8٪ وهناك تأثير إيجابي وارتباط كبير بين جودة الخدمة الإلكترونية وتطبيق المتسوق لرضا المستخدم 62.9٪. لذلك في نفس الوقت ، التوزيع المادي وجودة الخدمة الإلكترونية يؤثران على رضا مستخدم تطبيق المتسوق بنسبة 72.8٪.

الكلمات المفتاحية: التوزيع المادي ، جودة الخدمة الإلكترونية ، الرضا ، المتلقي

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE**

**(Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati
Cirebon)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

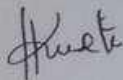
RANI NURFITRI

NIM: 1708203091

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM
NIP. 19840422201101 2 018



Dr. Achmad, M. Ag
NIP. 19670208199303 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312200312 1 003

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syaria'ah dan Ekonomi Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

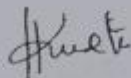
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksian terhadap penulisan skripsi saudara/i RANI NURFITRI, NIM: 1708203091 dengan judul "PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

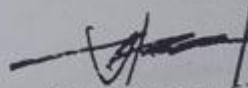
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM
NIP. 19840422201101 2 018



Dr. Achmad, M. Ag
NIP. 19670208199303 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

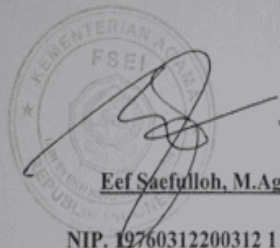
Skripsi yang berjudul: **"PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)"** oleh **RANI NURFITRI**, NIM: 1708203091, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 25 Agustus 2021.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

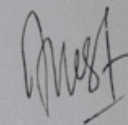
Sidang Munaqosyah,

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



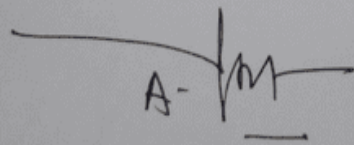
Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312200312 1 003



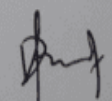
Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si
NIP. 19810308200604 2 001

Penguji I,

Penguji II,



Dr. Avus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 1971801200003 1 002



Diana Djuwita, MM
NIP. 19800314200801 2 018

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rani Nurfitri

NIM : 1708203091

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 20 Januari 1999

Alamat : Jl. Ki Ageng Tapa Desa Palir Rt.01/Rw.02
Kec.Tengah Tani Kab. Cirebon 45168

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 11 Juni 2021

Saya yang menyatakan,



RANI NURFITRI
1708203091

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rani Nurfitri
NIM : 1708203091
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 20 Januari 1999
Alamat : Jl. Ki Ageng Tapa Desa Palir
Rt.02/ Rw.01 Kec. Tengah Tani Kab. Cirebon 45153

Pendidikan Formal yang penulis pernah ditempuh sebagai berikut:

1. SD Negeri 1 Astapada (2005-2011)
2. SMP Negeri 1 Kedawung (2011-2014)
3. MA Negeri 1 Cirebon (2014-2017)

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) di jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon).”**

Pengalaman organisasi penulis:

1. Ikatan Mahasiswa Ekonomi Islam (IMEIs) Periode 2018-2020

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin...

Sujud syukur ku persembahkan kepadaMu Ya Allah, Tuhan Yang Maha Esa nan Maha Kuasa. Atas takdirmu saya dapat menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar. Berkat petunjuk-Mu yang selalu memberi jalan kemudahan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku dengan terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita.

Dengan ini, ku persembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tuaku yaitu Bapak Akmadi dan Ibu Aisyah serta keluarga yang tiada henti berjuang memanjatkan doa disetiap sholatnya demi melihat anaknya sukses dan bahagia. Terimakasih telah memberikan do'a, motivasi, dukungan materiil maupun non materiil, serta memberikan semangat yang tiada henti sehingga terselesaikannya skripsi ini sebagai tanda lulusnya aku dari bangku perkuliahan, semoga kelak diri ini dapat menjadi pribadi yang bermanfaat dan dapat lebih membahagiakan mamah dan bapak. Aamiin.

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)



KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَآلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang setia. Adapun skripsi yang berjudul **“PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam sNegeri Cirebon.

Suatu kebanggaan yang tak terkira bagi diri saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Saya sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterimakasih setulus-tulusnya kepada orang tua tercinta yaitu Bapak Akmadi dan Ibu Aisyah yang selalu memberikan do'a, motivasi, dukungan materiil maupun non materiil, serta memberikan semangat yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula dengan segala kerendahan hati, izinkan saya untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sumanta, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

3. Eef Saefulloh, M.Ag., Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Dr. Rita Kusumadewi, MM., Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. H. Achmad, M.Ag., Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. H. R. Agus Abikusna, SH, MM., Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi di Jurusan Perbankan Syariah.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2017 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman Perbankan Syariah C yang telah memberikan keceriaan, semangat, dan kenangan yang luar biasa selama menempuh studi di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
11. Keluargaku di organisasi IMEIs.
12. Seluruh sahabatku yang selalu mensupport segala aktivitasku.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terimakasih, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT. melipatgandakan pahala kebaikan yang telah terjadi. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin, Jazakumullahu khairon, Wassalamu'alaikum.wr.wb

Cirebon, 11 Juni 2021

Penyusun,

Rani Nurfitri

1708203091



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ملخص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teori	14
1. Konsep Distribusi Fisik (<i>physical distribution</i>)	14
2. <i>E-Service Quality</i>	21
3. Kepuasan Konsumen	25
4. <i>E-Commerce</i>	30
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pemikiran	49

D. Hipotesis	50
BAB III	52
METODE PENELITIAN	52
A. Metode Penelitian.....	52
B. Sasaran Waktu dan Tempat Penelitian	52
1. Sasaran Penelitian	52
2. Waktu Penelitian	52
3. Tempat Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel.....	53
D. Definisi Operasional Variabel	55
1. Variabel Independen (X)	55
2. Variabel Dependen (Y)	56
E. Jenis Data	65
1. Data Primer	65
2. Data Sekunder	66
F. Teknik Pengumpulan Data	66
1. Studi Lapangan.....	66
2. Studi Kepustakaan.....	66
G. Teknik Analisis Data	66
1. Uji Instrumen Penelitian.....	66
2. Uji Asumsi Klasik	67
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4. Uji Hipotesis	69
5. Uji Koefisien Determinasi	70
BAB IV	71
HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. Gambaran Umum Perusahaan	71
1. Sejarah Singkat <i>Market Place</i> Shopee.....	71
2. Produk Yang Terdapat Dalam <i>Market Place</i> Shopee.....	72
3. Keunggulan <i>Market Place</i> Shopee.....	73
B. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	73
1. Sejarah Pendirian Jurusan Perbankan Syariah	74

2. Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Perbankan Syariah	74
C. Hasil Dan Uji Penelitian.....	75
1. Gambaran Umum Responden.....	75
2. Karakteristik Responden	75
3. Deskripsi Variabel Penelitian	78
4. Teknik Analisis Data	88
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	91
6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	94
7. Hasil Uji Hipotesis	96
D. Pembahasan.....	101
E. Analisis Ekonomi	106
BAB V	108
KESIMPULAN	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	111
A. Al-Qur'an dan Terjemahan	111
B. Buku.....	111
C. Jurnal.....	112
D. Skripsi	115
E. Undang-undang atau Regulasi.....	115
F. Website	115
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Penelitian Terdahulu	49
Tabel 2.1 : Jumlah Populasi	53
Tabel 2.2 : Jumlah Populasi Dan Sampel Penelitian.....	55
Tabel 2.3 : Operasional Variabel	64
Tabel 2.4 : Skala Likert.....	65
Tabel 4.1 : Responden Menurut Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2 : Responden Menurut Usia.....	76
Tabel 4.3 : Responden Menurut Semester Atau Angkatan	77
Tabel 4.4 : Responden Menurut Lama Menggunakan Aplikasi Shopee.....	78
Tabel 4.5 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Distribusi Fisik (X1)	80
Tabel 4.6 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel E-Service Quality.....	83
Tabel 4.7 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan	87
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas (X1), (X2), (Y).....	90
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reabilitas	90
Tabel 4.10 : Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinearitas	93
Tabel 4.12 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	95
Tabel 4.13 : Hasil Uji T (Parsial)	96
Tabel 4.14 : Hasil Uji F.....	99
Tabel 4.15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	100

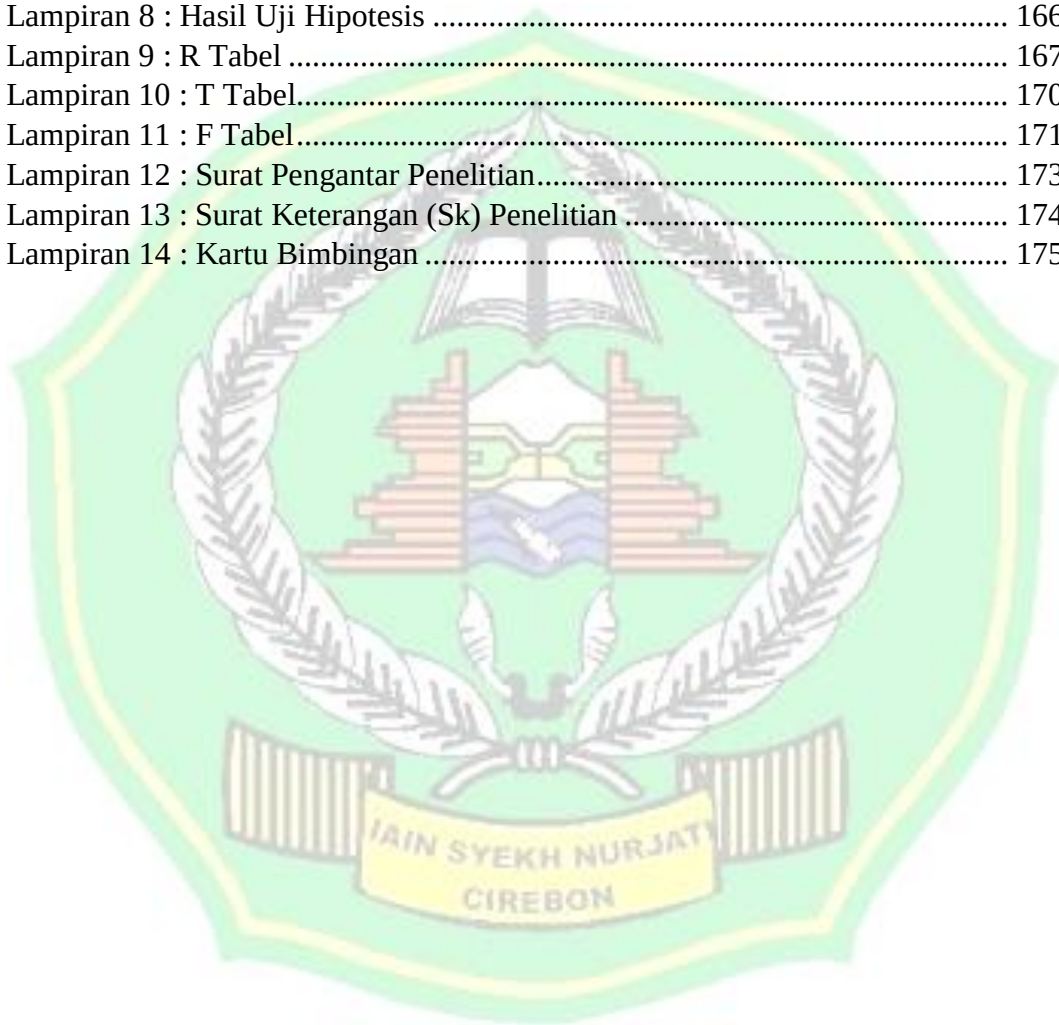
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia	4
Gambar 1.2 : Pengunjung Situs Belanja Online Di Indonesia	6
Gambar 1.3 : Review Pengguna Aplikasi Shopee	9
Gambar 1.4 : Review Pengguna Aplikasi Shopee	10
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 4.1 : Logo Shopee.....	71
Gambar 4.2 : Kategori Produk Shopee	72
Gambar 4.3 : Garis Kontinum Variabel Distribusi Fisik	81
Gambar 4.4 : Garis Kontinum Variabel E-Service Quality	84
Gambar 4.5 : Garis Kontinum Variabel Kepuasan	88
Gambar 4.6 : Hasil Uji Normalitas	92
Gambar 4.7 : Hasil Uji Heterokedastisitas	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 2 : Karakteristik Responden	125
Lampiran 3 : Frekuensi Jawaban Responden.....	126
Lampiran 4 : Hasil Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas, Reabilitas	150
Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik	163
Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linier Bergandalinier Berganda	165
Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis	166
Lampiran 9 : R Tabel	167
Lampiran 10 : T Tabel.....	170
Lampiran 11 : F Tabel.....	171
Lampiran 12 : Surat Pengantar Penelitian.....	173
Lampiran 13 : Surat Keterangan (Sk) Penelitian	174
Lampiran 14 : Kartu Bimbingan	175



PEDOMAN TRANSLITERASI Arab-latin dan singkatan

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak Dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai
َ و	<i>Fathah dan Wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf dan Tanda
أَ / آ / إ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
إِ / ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
أُ / و	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قال : Qāla

رمى : Ramā

قيل : Qīla

يقول : yaqūlu

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.

2. Ta marbutah (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

3. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

روضة الاطفال : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

المدينة المنورة : *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul
Munawwara*

طلحة : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf

