

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE PADA
MAHASISWA JURUSAN PERBANKAN SYARIAH IAIN SYEKH
NURJATI CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



KOMALA SARI

NIM. 1908203012

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H/2023 M

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE PADA
MAHASISWA JURUSAN PERBANKAN SYARIAH IAIN SYEKH
NURJATI CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



KOMALA SARI

NIM. 1908203012

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H/2023 M

ABSTRAK

Komala Sari. NIM 1908203012 “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *E-Commerce* Shopee Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat. Salah satunya yaitu dengan hadirnya *e-commerce* shopee yang dapat mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan elektronik yang dapat memberikan kepercayaan serta kepuasan pada pelanggan. Banyaknya pesaing *e-commerce* yang bermunculan yang akan menjadi suatu pilihan pelanggan dalam menggunakan layanan *e-commerce* yang baik serta produk yang ditawarkan berkualitas serta sesuai dengan harapan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara *e-service quality* dan *e-trust* terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah statistik inferensial dengan pendekatan kuantitatif, jenis data yang digunakan yaitu dengan data primer dengan sumber data berasal dari kuesioner. Jumlah sampel dari penelitian ini sebanyak 90 responden dari populasi 754 mahasiswa perbankan syariah menggunakan rumus slovin dengan standar error 0,1 atau 10%. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan *E-Service Quality* secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *e-commerce* shopee. Hal ini dibuktikan uji t dimana nilai $Sig_{hitung} < 0,05$ yaitu 0,269, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,111 < 1,66235$. Kemudian *E-Trust* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *e-commerce* shopee. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji t dimana nilai $Sig_{hitung} < 0,05$ yaitu 0,000 $< 0,05$, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,565 > 1,66235$. Dan secara simultan dilakukan variabel *E-Service Quality* (X_1) dan *E-Trust* (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar (28,585) lebih besar dari f_{tabel} (2,709). Hal ini dibuktikan dengan nilai Sig_{hitung} (0,000) $< 0,5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *E-Service Quality* (X_1), *E-Trust* (X_2) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata kunci : *E-Service Quality*, *E-Trust* dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Komala Sari. NIM 1908203012 "The Influence of E-Service Quality and E-Trust on Customer Satisfaction with Shopee E-Commerce Users for Students of the Islamic Banking Department of IAIN Syekh Nurjati Cirebon"

This research is motivated by the rapid development and advancement of technology. One of them is the presence of e-commerce shopee which can make it easier for people to use electronic services that can give customers trust and satisfaction. Many e-commerce competitors have emerged which will become a customer choice in using good e-commerce services and the products offered are of high quality and in line with customer expectations.

This study aims to determine the partial and simultaneous effect of e-service quality and e-trust on customer satisfaction. This type of research is inferential statistics with a quantitative approach, the type of data used is primary data with data sources derived from questionnaires. The number of samples from this study were 90 respondents from a population of 754 Islamic banking students using the slovin formula with a standard error of 0.1 or 10%. The data analysis technique used in this study was the research instrument test, the classical assumption test, the multiple linear regression analysis test, the coefficient of determination test, and the hypothesis test.

From the results of research that has been carried out, E-Service Quality partially does not have a positive and significant effect on customer satisfaction using e-commerce shopee. This is evidenced by the t test where the Sigcount value is <0.05 , which is 0.269, and the $t_{count} > t_{table}$ is $1.111 < 1.66235$. Then E-Trust partially has a positive and significant influence on Customer Satisfaction using e-commerce shopee. This is proven by the t test where the Sigcount value is <0.05 , namely 0.000 < 0.05 , and the $t_{count} > t_{table}$ is $7.565 > 1.66235$. And simultaneously the E-Service Quality (X_1) and E-Trust (X_2) variables simultaneously have a positive and significant effect on the Customer Satisfaction variable (Y). This is evidenced by the F_{count} value of (28.585) which is greater than the F_{table} (2.709). This is evidenced by the Sigcount value (0.000) < 0.5 . So it can be concluded that the variables E-Service Quality (X_1), E-Trust (X_2) have a significant positive effect on Customer Satisfaction (Y).

Keywords : E-Service Quality, E-Trust and Customer Satisfaction.

خلاصة

كومالا ساري. NIM 1908203012 "تأثير جودة الخدمة الإلكترونية والثقة الإلكترونية على رضا العملاء عن مستخدمي التجارة الإلكترونية من Shopee لطلاب قسم الخدمات المصرفية الإسلامية في IAIN Syekh Nurjati Cirebon"

هذا البحث مدفوع بالتطور السريع والتقدم التكنولوجي. أحدها هو وجود متجر التجارة الإلكترونية الذي يمكن أن يسهل على الأشخاص استخدام الخدمات الإلكترونية التي يمكن أن تمنح العملاء الثقة والرضا. برز العديد من منافسي التجارة الإلكترونية الذين سيصبحون خيارًا للعملاء في استخدام خدمات التجارة الإلكترونية الجيدة والمنتجات المعروضة ذات جودة عالية وتتوافق مع توقعات العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد التأثير الجزئي والمتزامن لجودة الخدمة الإلكترونية والثقة الإلكترونية على رضا العملاء. هذا النوع من البحث عبارة عن إحصائيات استنتاجية ذات نهج كمي ، ونوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية مع مصادر البيانات المستمدة من الاستبيانات. بلغ عدد العينات من هذه الدراسة 90 مستجيبًا من مجتمع مكون من 754 طالبًا من طلاب البنوك الإسلامية باستخدام صيغة slovin مع خطأ معياري 0.1 أو 10٪. كانت تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي اختبار أداة البحث ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار معامل التحديد ، واختبار الفرضية.

من نتائج البحث الذي تم إجراؤه ، فإن جودة الخدمة الإلكترونية جزئيًا ليس لها تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء باستخدام المتسوق في التجارة الإلكترونية. يتضح هذا من خلال اختبار t حيث تكون قيمة $\text{Sig}_{\text{count}} > 0.05$ ، وهي 0.269 ، و $t_{\text{table}} < t_{\text{count}}$ هي 1.111 > 1.66235 . ثم يكون لـ $E\text{-Trust}$ جزئيًا تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء باستخدام متجر التجارة الإلكترونية. تم إثبات ذلك من خلال اختبار t حيث تكون قيمة $\text{sig}_{\text{count}} > 0.05$ ، أي 0.000 ، و $t_{\text{count}} < t_{\text{table}}$ 7.565 < 1.66235 . وفي نفس الوقت ، يكون لمتغيري جودة الخدمة الإلكترونية (X_1) و $E\text{-Trust}$ (X_2) تأثير إيجابي وهام على متغير رضا العميل (Y). يتضح هذا من خلال قيمة F_{count} البالغة (28.585) والتي تكون أكبر من F_{table} (2.709). يتضح هذا من خلال قيمة (0.000) $\text{Sig}_{\text{count}} > 0.5$. لذلك يمكن استنتاج أن متغيرات $E\text{-Service Quality}$ (X_1) و $E\text{-Trust}$ (X_2) لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء (Y).

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة الإلكترونية ، الثقة الإلكترونية ورضا العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE 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

Oleh :

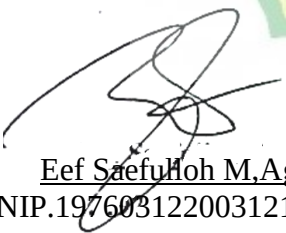
KOMALA SARI

NIM.1908203012

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Eef Saefullah M, Ag
NIP.197603122003121003

Mengetahui


Nining Wahyuningsi MM
NIP.127309302007102001

Ketua Jurusan Perbankan
Syariah



NOTA DINAS

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

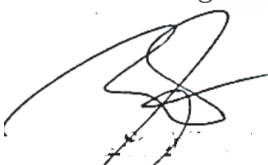
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulis skripsi saudara/i **Komala sari** NIM : **1908203012** dengan judul **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE PADA MAHASISWA JURUSAN PERBANKAN SYARIAH IAIN SYEKH NURJATI CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui :

Pembimbing I



Eef Saefulloh, M.Ag.
NIP. 197603122003121003

Pembimbing II



Nining Wahyuningsih, MM
NIP.127309302007102001

Mengetahui

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag.
NIP. 197603122003121003

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Komala Sari

NIM : 1908203012

Tempat Tanggal lahir : Jakarta, 08 Oktober 2001

Alamat : Jl. Tambun Rengas RT. 010 RW 007 Kel.
Cakung Timur, Kec Cakung, Jakarta Timur.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE PADA MAHASISWA JURUSAN PERBANKAN SYARIAH IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**”. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pedapat, atau materi dari sumber lain dikutip dengan penulisan referensi yang sesuai.

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

Cirebon, 26 Februari 2023

Saya yang menyatakan,



KOMALA SARI

NIM : 1908203012

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH *E-SERVICE-QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE PADA MAHASISWA JURUSAN PERBANKAN SYARIAH IAIN SYEKH NURJATI CIREBON”**, oleh **Komala Sari, NIM : 1908203012**, telah diajukan dalam sidang munaqosyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Pada Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Jurusan



El Saefillah M,Ag.
NIP.1976031220031210

Sekretaris Jurusan

Nur Eka Setiowati,S.pd, M.Si
NIP.198103082006042001

Penguji I

Abdul Ghoni, M.A
NIP.198410122019031008

Penguji II

Ila Navilah,S.Sos.,ME.,Sy
NIP.198602232017103201

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Komala Sari, dilahirkan di Jakarta pada tanggal 08 Oktober 2001. Penulis ini merupakan anak ketiga dari pasangan Bapak Kosasi dan Ibu Hasidah dengan jenis kelamin perempuan. Penulis tinggal di Jl. Tambun Rengas RT 010, RW 007 Kelurahan Cakung Timur, Kecamatan Cakung, Jakarta Timur.

Adapun riwayat pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah

1. Tahun 2007- 2013 Madrasah Ibtidaiyah Jauharotul Huda.
2. Tahun 2013- 2016 Madrasah Tsanawiyah Jauharotul Huda.
3. Tahun 2016- 2019 Madrasah Aliyah Negeri 21 Jakarta.
4. Tahun 2019 melanjutkan ke Institut Agama Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) program studi Perbankan Syariah (PS) dan mengambil judul skripsi “

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE PADA MAHASISWA JURUSAN PERBANKAN SYARIAH IAIN SYEKH NURJATI CIREBON”

Riwayat organisasi penulis :

- | | |
|---|-------------|
| 1. Anggota Paskibra | 2013-2016 |
| 2. IMEIS (Ikatan Mahasiswa Ekonomi Islam) | 2021 – 2022 |

MOTTO

“orang lain bisa, saya juga bisa “



LEMBAR PERSEMBAHAN

Terima kasih sujud syukur kusembahkan kepada Allah SWT yang maha Agung, Maha Tinggi , Maha Adil dan Maha Penyayang, Atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini merupakan sebuah langkah awal dari kesuksesan bagi ku untuk meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk bapak Kosasi dan Ibu Hasidah tercinta, yang tiada henti selalu memberikan support , doa, dorongan, nasihat, dan kasih sayang tiada terhingga yang tidak mungkin kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan, serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Terima kasih sudah mau bersabar dalam membimbing saya untuk menjadi anak yang berbakti dan selalu mendengarkan keluh kesah saya ketika mengerjakan skripsi dan yang sudah mengajarkan saya tentang artinya berproses dan perjalanan hidup hingga saya kuat sampai saat ini.

Terima kasih ku ucapkan sebesar besarnya kepada Bapak Eef Saefulloh M.Ag dan Ibu Nining Wahyuningsih, S.E.,MM yang telah membimbing dari awal penulisan skripsi dan senantiasa memberikan nasehat serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini, semoga Allah senantiasa memudahkan urusan beliau dan membalas jasa-jasanya.

Terima kasih kepada kakak dan adik saya yang bernama Lilis Suryani, Abdul Hakim, Dian Kusdiana dan adik saya Nindia Apriliani yang selalu support saya dan ikut berkontribusi dalam perkuliahan saya sehingga saya bisa sampai pada saat ini. Memberikan nasihat tentang bagaimana menjadi sosok yang kuat dan sabar dalam menghadapi rintangan yang akan datang.

Terima kasih kepada teman-temanku sekaligus sahabat kostan yang bernama Siti Rohani, Riska Nurfadillah, Salsabillah Putri Aulia, Novi Amelia, Syahla Putri Mawadah yang sudah ku anggap keluarga sendiri dan sering mensupport satu sama lain.

Terima kasih kepada sahabatku yang bernama Mella Sabrina yang sering menjadi tempat keluh kesah dalam mengerjakan skripsi dan sering memberikan nasehat kepadaku.

Terima kasih kepada Ade fitri Mulina yang sudah saya anggap sebagai teman dan juga ibu yang selalu memberikan semangat dan selalu sabar dalam menghadapi saya ketika saya mengeluh tentang apapun.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *E-Commerce* Shopee Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon” ini dapat diselesaikan. Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Suatu kebanggaan bagi penulis karena dapat menyelesaikan penelitian sehingga dapat menyusun skripsi ini tepat pada waktunya. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.A, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. H. Didi Sukardi, M. H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si, Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, selaku dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Nining Wahyuningsih, MM, selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Segenap Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.

8. Kedua orang tua penulis Bapak Kosasi dan Ibu Hasidah, serta Kakak dan Adik tercinta yaitu Lilis Suryani, Abdul Hakim, Nindia Apriliani yang telah memberikan do'a, motivasi, spirit dan kasih sayang yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Untuk sahabat-sahabat penulis dan sabahat-sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah, khususnya keluarga besar Perbankan Syariah A Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2019 yang selama 4 tahun bersama menjalani studi.

Kepada semua pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu dihaturkan banyak terima kasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan pahala dari Allah Swt. Aamiin.



Cirebon, 26 Februari 2023

Penyusun

Komala Sari

NIM. 1908203012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
خلاصة.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS.....	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
LEMBAR PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasai Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Kegunaan Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>E-service quality</i>	12
2.1.2 <i>E-Trust</i>	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka berfikir	49
2.4 Hipotesis Penelitian	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian.....	52
3.2 Sasaran, Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
3.2.1 Sasaran Objek Penelitian.....	52
3.2.2 Tempat Penelitian.....	52
3.2.3 Waktu Penelitian	52
3.3 Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
3.3.1 Pendekatan Penelitian.....	52
3.3.2 Jenis Penelitian	53
3.4 Operasional Variabel	53
3.4.1 Pengertian Variabel	53
3.5 Populasi dan Sampel.....	55
3.5.1 Populasi	55
3.5.2 Sampel.....	56
3.6 Data dan Sumber Data	57
3.6.1 Data Primer.....	57
3.6.2 Data Sekunder	57
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.7.1 Kuesioner.....	58
3.8 Instrumen Penelitian	58
3.9. Teknik Analisis Data.....	60
3.9.1 Pengujian Validitas.....	60
3.9.2 Pengujian Reliabilitas	61
3.10.1 Uji Normalitas.....	62
3.10.2 Uji Multikolonieritas	63
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	63
3.10.4 Analisis Regresi Berganda.....	64
3.11 Pengujian Hipotesis	64
3.11.1. Uji T (Parsial).....	64
3.11.2 Uji F (Simultan).....	64

3.11.3 Koefisien Determinasi	65
------------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.1 Profil Perusahaan.....	66
4.1.2 Visi dan Misi Shopee.....	68
4.2 Karakteristik Responden	68
4.2.1 Jenis Kelamin	68
4.2.2 Tahun Angkatan	69
4.2.3 Berapa Lama Menggunakan <i>E-commerce</i> Shopee	70
4.2.4 Pengeluaran Belanja Shopee dalam Setahun	70
4.3 Analisis Deskriptif	71
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-service Quality</i>	71
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i>	74
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	77
4.4 Analisis Verifikatif.....	80
4.4.1 Uji Validitas	80
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	83
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	84
4.5.1 Uji Normalitas.....	84
4.5.2 Uji Multikolonieritas	86
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	87
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	88
4.7 Uji t (Parsial).....	90
4.7.1 Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	90
4.7.2 Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>E-Trust</i> (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	91
4.8 Uji F Simultan.....	92
4.9 Uji Koefisien Determinasi	94
4.10 Pembahasan Penelitian.....	94
4.10.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	95
4.10.2 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	96
4.10.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-trust</i> terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna <i>E-Commerce</i> Shopee	96

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA	100
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Top 10 <i>E-commerce</i> di Indonesia	3
Gambar 1. 2 Peta pesaing <i>E-commerce</i>	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4. 1 Logo Shopee.....	67
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel <i>E-Service Quality</i>	73
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel <i>E-Trust</i>	76
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	54
Tabel 3. 2 Data Mahasiswa Perbankan Syariah	59
Tabel 3. 3 Skala Likert	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Shopee ..	70
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Belanja Shopee ..	70
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban <i>E-Service Quality</i>	71
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Mengenai <i>e-trust</i>	74
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Kepuasan Pelanggan	77
Tabel 4. 8 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>E-service Quality</i>	81
Tabel 4. 9 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>E-Trust</i>	82
Tabel 4. 10 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolonieritas	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	88
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Berganda	89
Tabel 4. 17 Hasil Uji t <i>E-Service Quality</i>	91
Tabel 4. 18 Hasil Uji t <i>E-Trust</i>	92
Tabel 4. 19 Hasil Uji f	93
Tabel 4. 20 Koefisien determinasi	94

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Kuesioner
2. Dokumentasi
3. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi
4. Surat kengantar Penelitian
5. Hasil Output SPSS
6. Rekap Angket Kuesioner



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang dipakai dalam penulisan skripsi didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah:

ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	ain	-‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	-‘	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

2. Vocal

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 harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U
وَ..	Fathah dan Wau	Au	A dan U
يَ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كَتَبَ	Kataba
2.	فَعَلَ	fa`ala
3.	كَيْفَ	Kaifa

c. *Maddah*

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ..اَ..اَ..	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis di atas
اِ..اِ..	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis di atas
اُ..اُ..	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قَالَ	Qāla
2.	قِيلَ	Qīla
3.	يَقُولُ	Yaqūlu

d. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

- 1) *Ta' marbutah* hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.
- 2) *Ta' marbutah* mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
2.	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	al-madīnah al-munawwarah
3.	طَلْحَة	Talhah

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	نَزَّلَ	Nazzala
2.	الْبِرُّ	al-birr

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1) Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	الرَّجُلُ	ar-rajulu
2.	الْقَلَمُ	al-qalamu
3.	الْشَّمْسُ	asy-syamsu

g. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	تَأْخُذُ	ta'khuzu
2.	شَيْءٌ	syai'un

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau

harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
2.	بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا	Bismillāhi majrehā wa mursāhā

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn
2.	الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ	Ar-rahmānir rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ	Allaāhu gafūrun rahīm
2.	لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا	Lillāhi al-amru jamī`an

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

