

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA
PALEMBANG**



Skripsi

Nama: Sonia Oktarina

Nim: 212016072

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA
PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Sonia Oktarina

Nim: 212016072

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

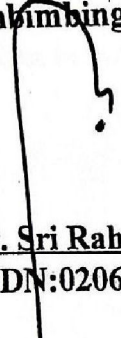
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Shopee Pada Masyarakat Kota Palembang**


Nama : sonia oktarina
NIM : 212016072
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal.....

Pembimbing I,


Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN:0206016702/790999

Pembimbing II,


Nadia Afrilliana, S.E., M.Si
NIDN: 0219048501

Mengetahui
Dekan

u.b Ketua Program Studi Manajemen



Zaleha Trihandayani, SE.,MSi
NIDN : 0229057501

ABSTRAK

Sonia Oktarina/212016072/2020/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Shopee Pada Masyarakat Kota Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* shopee pada masyarakat kota Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* shopee pada masyarakat kota Palembang. Jenis penelitian ini bersifat Asosiatif. Sampel yang digunakan sebanyak 85 masyarakat dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui Kuesioner (Angket). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda secara simultan ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* shopee pada masyarakat kota Palembang, sedangkan secara parsial *reliability, responsiveness dan assurance* ada pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sedangkan *tangibles dan empathy* ada pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi linear berganda $Y = 4,819 - 0,315 X_1 + 0,440 X_2 + 0,217 X_3 + 0,264 X_4 + 0,231 X_5$

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

kepuasan pelanggan E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* shopee pada masyarakat kota Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* shopee pada masyarakat kota Palembang. Jenis penelitian ini bersifat Asosiatif. Sampel yang digunakan sebanyak 85 masyarakat dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui Kuesioner (Angket). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda secara simultan ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* shopee pada masyarakat kota Palembang, sedangkan secara parsial *reliability, responsiveness dan assurance* ada pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sedangkan *tangibles dan empathy* ada pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi linear berganda $Y = 4,819 - 0,315 X_1 + 0,440 X_2 + 0,217 X_3 + 0,264 X_4 + 0,231 X_5$

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

DENGAN MENYEBUT NAMA ALLAH YANG MAHA PEMURAH LAGI MAHA PENYAYANG

Dan sungguh, telah kami berikan hikmah kepada Luqman, yaitu "Bersyukurlah kepada Allah! dan barang siapa bersyukur (kepada Allah), maka sesungguhnya dia bersyukur untuk dirinya sendiri, dan barang siapa tidak bersyukur (kufur) maka sesungguhnya Allah Maha Kaya, Maha Terpuji".

(Q.S Al-Luqman; 12)

"doakan kedua orangtuamu, karena yang senantiasa berdoa untukmu sampai lupa berdoa untuk dirinya sendiri dialah ayah dan ibumu"

(sonia oktarina)

Dengan cinta dan doa

Ku persembahkan Skripsi ini kepada:

- ❖ *Kedua Orang Tuaku yang sangat Tercinta, ayah matsani dan ibu titin yang selalu setia memberikan suport dan kasih sayang*
- ❖ *ayuk dan kakak ku tercinta Leni Marlina, Hamzani, Yanti, Mulyadi, Hengki, Eci, Dewi, Harsono*
- ❖ *keponakan ku tercinta Nadiyah, Ilham, Rara, Keiyisah, Naura, Fiyah, Dila, Nazril*
- ❖ *Dosen Pembimbingku Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan Nadia Afrilliano, S.E., M.Si*
- ❖ *Partner terbaikku agus waluyo*
- ❖ *Sahabat Terdekatku Rafika, Iin, Widya*
- ❖ *Gengs Rombongan, Rafika, Sastria, Tyas, Kikik, Maya, Alviati, Defi Terima Kasih Telah Berjuang Bersama*
- ❖ *Teman-Teman Posko 106 Talang Bubuk*
- ❖ *Teman-Teman Prodi Manajemen Angkatan 2016*
- ❖ *Almamater Tercinta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang*

ABSTRACT

Sonia oktarina / 212016072/2020 / Effect of service quality on shopee e-commerce customer satisfaction of Palembang people.

The problems of this study were there any influences of service quality on customer satisfaction of shopee e-commerce of Palembang people? This research aimed at finding the influence of service quality to shopee e-commerce customer satisfaction of Palembang people. This study was an associative research. The were 85 people as the samples of this study. The sampling technique was purposive sampling. The data were primary data. The data collection method used questionnaires. The data were analysed by using multiple linear regression. The results showed that there was a significant positive effect of service on shopee e-commerce customer satisfaction to the Palembang society, partially reliability, responsiveness and assurance of positive effected on customers while tangibles and emotions had a negative effect on customers. The linear multiple regression equation was $Y = 4,819 - 0,315 X1 + 0,440 X2 + 0,217 X3 + 0,264 X4 + 0,231 X5$

Keywords: service quality; customer satisfaction

PENGESAHAN
NO. ~~300~~ / Abstract / LE UMP / VI 20 20
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang *AA*