



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN BERBELANJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAZADA DI DRIYOREJO - GRESIK

Ayuna Gita Andriani
181500139

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN
BERBELANJA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAZADA DI
DRIYOREJO-GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Suarabaya

**AYUNA GITA ANDRIANI
NIM : 181500139**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lazada Di Dryorejo-Gresik


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Ayuna Gita Andriani
- b. Nim : 181500139
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal: 28 Maret 2022

Dosen Pembimbing,



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

NPP: 1109598/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lazada Di Driyorejo-Gresik

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Ayuna Gita Andriani
- b. NIM : 181500139
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
- e. Alamat e-mail : ayunagita14@gmail.com

Mengetahui,


Surabaya, 18 Mei 2022

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP: 1109598/DY



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP: 1109598/DY

Menyetujui
Dekan,

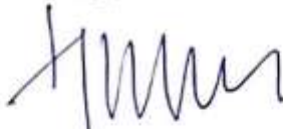
Totok Soedhono, S.E., M.Pd., M.SM.
NPP: 1109494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Jumāt
Tanggal : 22 April
Tahun : 2022

Penguji I



Dra. Ch. Menuk Sri Handayani, S.E., M.M.
NIP: 195808081982032001

Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M.
NPP: 1512763/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AYUNA GITA ANDRIANI
NIM : 181500139
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lazada Di Driyorejo-Gresik" yang saya usulkan dengan rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 - 2022 bersifat original.

Bilamana pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 05 April 2022

Mahasiswa,



Ayuna Gita Andriani

NIM: 181500139

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lazada Di Driyorejo-Gresik”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi dan Pendamping penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi dengan sangat sabar dan memprioritaskan mahasiswanya dengan sebaik-baiknya. Terima kasih saya ucapkan karena beliau sudah membuat saya dan seluruh rekan satu bimbingan tidak pernah merasa kesulitan.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar program studi manajemen, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan serta seluruh Staf Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Moch. Arifin dan Ibu Winarti yang telah memberikan doa setiap hari, motivasi, semangat, dan dukungan moril maupun materil yang

tiada hentinya kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Kepala Desa dan Ibu-ibu Kader Desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik yang telah memberikan izin, bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
7. Silvia Rahma Ulin Nukha, S.M selaku saudara saya yang selalu menemani, selalu ada, memberikan motivasi, dukungan, doa dan semangat yang tiada hentinya selama pengerjaan skripsi ini.
8. Patria Winahyu Binantoro, S.M selaku kakak tingkat dan kakak pembimbing kedua, yang selalu siaga menjawab dan menjelaskan segala pertanyaan dari saya, memberikan motivasi, doa, dukungan yang tiada henti hingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Arianto Ferdy Koeswanto, Francy Devy Octaviani, dan Mery Kartika Sari yang menjadi sahabat tanpa batas waktu dan selalu siap membantu ketika saya membutuhkan pertolongan.
10. Gurl's (Felly Arida Ferianti, Dyah Ayu Sekardewi, Intan Cahya Parawanita, Ersya Ayunda, Citra Nur Fauziah, Deva Caren, Andri Laila, Yulia Indzar) yang menjadi sahabat yang selalu menghibur sehingga semakin semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Akhdan Neaxzi Pratama yang selalu menemani bimbingan, memberikan snack, dan menemani pengerjaan skripsi melalui *online* maupun *offline*.
12. Teman-teman kelas satu perjuangan (Manajemen D 2018)
13. Teman-teman satu bimbingan yang telah banyak membantu, mendukung, dan memberikan semangat kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.

14. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 05 April 2022
Penulis,

Ayuna Gita Andriani

MOTTO

“Janganlah melihat ke masa depan dengan mata buta. Masa yang lampau sangat berguna sebagai kaca benggala daripada masa yang akan datang.”

-Soekarno-

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of product quality, shopping safety and service quality on Lazada's consumer satisfaction to the residents of Kesamben Wetan village Driyorejo-Gresik. The sampling technique in this study was non-probability sampling using purposive sampling, with a total sample of 198 respondents. Collecting data using questionnaires and documentation then analyzed using multiple linear regression. Data analysis can be concluded that there is a negative and significant influence between product quality on consumer satisfaction. Shopping safety on consumer satisfaction has a negative and significant effect. Service quality on customer satisfaction has a positive and significant effect. And for the F-test of the consumer satisfaction variable, the F_{count} value is 6.501 with a significance of 0.001 ($0.001 < 0.05$).

Keywords: *Product Quality, Shopping Safety, Service Quality and Consumer Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas produk, keamanan berbelanja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Lazada pada warga desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 198 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi kemudian di analisis menggunakan regresi linier berganda. Analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Keamanan berbelanja terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh negatif dan signifikan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dan untuk uji-F variabel kepuasan konsumen diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 6.501 dengan signifikan $0.001 < 0.05$.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO.....	ix
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	24
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	26
2.2.3 Kualitas Produk.....	27
2.2.4 Keamanan Berbelanja.....	31
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.6 Kepuasan Konsumen	38
2.2.7 Hubungan Antar Variabel.....	41
2.3 Kerangka Konseptual	42

2.4	Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Rancangan Penelitian.....	45
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	47
3.2.1	Populasi.....	47
3.2.2	Sampel	47
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	49
3.3.1	Jenis Data	49
3.3.2	Sumber Data	49
3.4	Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	50
3.4.2	Alat pengumpulan Data	50
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	52
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..	52
3.5.1	Variabel Penelitian	52
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	53
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	55
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	58
3.6.4	Pengujian Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Hasil Penelitian	61
4.1.1	Gambaran Umum Desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik	61
4.1.2	Visi dan Misi Desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik	62
4.1.3	Keadaan Penduduk Desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik.....	63

4.1.4	Struktur Organisasi Desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik.....	67
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	68
4.2.1	Karakteristik Responden	69
4.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	71
4.2.3	Rekapitulasi Data Variabel X dan Y	77
4.3	Analisis Data Penelitian.....	84
4.3.1	Analisis Data.....	84
4.3.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	84
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	88
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda	93
4.4	Pengujian Hipotesis	95
4.4.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	95
4.4.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	97
4.4.3	Uji Koefisien Determinasi.....	98
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	99
4.5.2	Pengaruh Keamanan Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen	100
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	100
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Simpulan	103
5.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		105

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert	51
3.2 Kriteria Pengujian Autokorelasi Durbin Watson	58
4.1 Distribusi Penduduk Berdasarkan Umur	63
4.2 Distribusi Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	64
4.3 Distribusi Penduduk Berdasarkan Pendapatan Rata-rata	65
4.4 Distribusi Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	70
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	72
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan Berbelanja	74
4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	75
4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	76
4.12 Tabel Rekapitulasi Data X dan Y	77
4.13 Hasil Uji Validitas	85
4.14 Hasil Uji Reliabilitas	88
4.15 Hasil Uji Normalitas	89
4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	90
4.17 Hasil Uji Autokorelasi	92
4.18 Analisis Regresi Linear Berganda	93
4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Uji-t	95
4.20 Hasil Pengujian Uji F	98
4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Jumlah Pengguna Aktif E-commerce Marketplace di Kabupaten Gresik dari Selama Q1-2021	4
2.1 Kerangka Konseptual.....	43
3.1 Rancangan Penelitian.....	46
4.1 Struktur Organisasi Desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik	68
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2: Lembar Persetujuan
- Lampiran 3: Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 4: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5: Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 6: Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 7: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8: Tabulasi Data
- Lampiran 9: Rekapitulasi Data
- Lampiran 10 : Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 11: Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 12: Uji Analisis Regresi Linear Berganda