

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, PENGALAMAN KONSUMEN
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Yogyakarta yang Pernah Membeli
Produk Di *Marketplace* Shopee)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun oleh :

Muhammad Sauqi Alfath Jundullah

1800011029

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, PENGALAMAN KONSUMEN
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Yogyakarta yang Pernah Membeli
Produk Di *Marketplace Shopee*)**



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD SAUQI ALFATH JUNDULLAH

NIM : 1800011029

Telah disetujui oleh

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ali Fikri".

Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc.

NIPM. 19850225 201606 111 1236179

Januari 2024

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, PENGALAMAN KONSUMEN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Yogyakarta yang Pernah Membeli Produk Di *Marketplace Shopee*)

Diajukan Oleh
MUHAMMAD SAUQI ALFATH JUNDULLAH
NIM : 1800011029

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal :

Yang terdiri dari


Ketua




Muhammad Ali Fikri S.E., M.Sc
NIPM. 19850225 201606 111 1236179

Anggota 1

Anggota 2





Dr. Fauziyah Nur Jamal, S.E., M.M.
NIPM.19830610 202109 011 1397105



Bagus Gumelar, S.E., M.M.
NIPM. 19871024 201606 111 1235070

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR
NIPM: 19700620 199601 011 0784345


PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, PENGALAMAN KONSUMEN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Yogyakarta yang Pernah Membeli Produk Di *Marketplace Shopee*)

Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal - hal tersebut di atas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur

Yogyakarta, Januari 2024

1399EAKX688594539
Muhammad Sauqi Alfath Jundullah
NIM : 1800011029

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Muhammad Ali Fikri S.E., M.Sc
NIPM. 19850225 201606 111 1236179

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Dr. Fauziyah Nur Jamal, S.E., M.M. Ph.D.
NIPM.19830610 202109 011 1397105

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Bagus Gumelar, S.E., M.M
NIPM. 19871024 201606 111 1235070

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Sauqi Alfath Jundullah
NIM : 1800011029
Email : muhammad1800011029@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepuasan Konsumen, Pengalaman Konsumen, dan *E-Service Quality* terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Yogyakarta yang Pernah Membeli Produk Di *Marketplace* Shopee)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun Institusi pendidikan lain.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian /implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil refisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benar dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, Januari 2024

Yang menyatakan



Muhammad Sauqi Alfath Jundullah

NIM : 1800011029

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Sauqi Alfath Jundullah
NIM : 1800011029
E-mail : muhammad1800011029@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepuasan Konsumen, Pengalaman Konsumen, dan *E-Service Quality* terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Yogyakarta yang Pernah Membeli Produk Di *Marketplace* Shopee)

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (**mengizinkan** / ~~tidak mengizinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, Januari 2024



Muhammad Sauqi Alfath Jundullah
NIM : 1800011029

Mengetahui
Pembimbing



Muhammad Ali Fikri S.E., M.Sc
NIPM. 19850225 201606 111 1236179

MOTTO

Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena “*Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya*”.

(QS At-Thalaq:3)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk keluarga yang tercinta dan khususnya untuk kedua orang tua saya bapak Muhammad Suhartono dan ibu Anisah Rokhimah, terima kasih sudah bekerja keras dan selalu berdoa untuk anakmu untuk bisa sampai di titik yang sekarang ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Pengalaman Konsumen, dan *E-Service Quality* terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Yogyakarta yang Pernah Membeli Produk Di *Marketplace* Shopee)”. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat banyak dorongan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena selalu memberikan nikmat sehat dan memberikan kemudahan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan saya kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Ahmad Dahlan.
3. Dr. Dini Yuniarti, S.E, M.Si., CIQnR Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Ibu Dyah Fitriani, S.E, M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
5. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang

telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.

6. Ibu Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses perkuliahan.
7. Bapak Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dorongan, serta motivasi yang sangat luar biasa kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Segenap *staff* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan layanan serta bantuan kepada penulis.
10. Seluruh Mahasiswa Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya dalam proses pengumpulan data.
11. Teman - teman yang selama ini memberikan dukungan dan doa yang tiada henti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk penelitian selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Sauqi Alfath Jundullah', written in a cursive style.

Muhammad Sauqi Alfath Jundullah

NIM : 1800011029

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Pengembangan Hipotesis.....	18
D. Kerangka Pikir	21
E. Model Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel	23
B. Sifat Penelitian	24
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
D. Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Tempat dan Waktu Pengambilan Data	33
F. Pengembangan Instrumen Penelitian	33
G. Uji Instrumen	34
H. Teknik Analisis Data.....	35
I. Uji Hipotesis	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Responden.....	38
B. Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
C. Uji Instrumen	47
D. Uji Hipotesis	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian.....	64
C. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	66
----------------------	----

LAMPIRAN.....	70
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Indikator Kepuasan Konsumen (X1)	26
Tabel 3.2 Indikator Pengalaman Konsumen (X2).....	27
Tabel 3.3 Indikator <i>E-Service Quality</i> (X3).....	29
Tabel 3.4 Indikator Kepercayaan Konsumen (Y)	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Tidaknya Membeli Produk di Shopee	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepahaman Terhadap Variabel yang Diteliti	43
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Pengalaman Konsumen.....	45
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	46
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen	47

Tabel 4.10 KMO and Bartlett's Test Kepuasan Konsumen.....	48
Table 4.11 Uji CFA Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 4.12 KMO and Bartlett's Test Pengalaman Konsumen.....	50
Tabel 4.13 Uji CFA Variabel Pengalaman Konsumen	50
Tabel 4.14 KMO and Bartlett's Test <i>E-Service Quality</i>	51
Tabel 4.15 Uji CFA Variabel <i>E-Service Quality</i>	52
Tabel 4.16 KMO and Bartlett's Test Kepercayaan Konsumen.....	52
Tabel 4.17 Uji CFA Variabel Kepercayaan Konsumen.....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier	57
Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji t.....	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	22
--	----