

**PENGARUH *EFFICIENCY*, *FULFILLMENT*, DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE*
SHOPEE DI KOTA CILACAP**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Ahmad Dahlan

Yogyakarta



Disusun Oleh:

Rofi'ah Nur Khasanah

NIM: 2000011254

**PRODI STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH *EFFICIENCY*, *FULLFILLMENT*, DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE*
SHOPEE DI KOTA CILACAP



Telah disetujui oleh:

Pembimbing:

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Rai Rake Setyawan".

Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.SA., Ph.D
NIPM. 19640811 199204 111 0724713.

Tanggal 4 Juli 2024

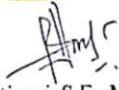
HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH *EFFICIENCY*, *FULFILLMENT*, DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE*
SHOPEE DI KOTA CILACAP

Diajukan Oleh:

Rofi'ah Nur Khasanah

Nim: 2000011254

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal 4 Juli 2024
Yang terdiri dari
Ketua


Tina Sulistivani, S.E., M.M

NIPM.197309022000020110861603

Penguji I



Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc
NIPM.198502252016061111236179

Penguji II




Rai Rake Setyawan, S.E., Ph.D
NIPM.196408111992041110724713

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan




Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.

NIPM. 197006201996010110784345

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH *EFFICIENCY, FULFILLMENT, DAN RESPONSIVENESS* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE SHOPEE* DI KOTA CILACAP" ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Yogyakarta, 4 Juli 2024

Yang menyatakan



Rofi'ah Nur Khasanah

Nim. 2000011254

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

Tina Sulistiyani, S.E., M.M

NIPM.197309022000020110861603

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc
NIPM. 198502252016061111236179

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

Rai Rake Setyawan, S.E., Ph.D
NIPM.196408111992041110724713

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rofi'ah Nur Khasanah
NIM : 2000011254
Email : rofiyah2000011254@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Tugas Akhir : PENGARUH *EFFICIENCY, FULFILLMENT, DAN RESPONSIVENESS* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI KOTA CILACAP

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui 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 dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran 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, 4 Juli 2024
Yang Menyatakan



Rofi'ah Nur Khasanah
Nim. 2000011254

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rofi'ah Nur Khasanah

Nim : 2000011254

E-mail : rofi'ah2000011254@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : PENGARUH *EFFICICNCY, FULFILLMENT, DAN RESPONSIVENESS*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE* DI KOTA CILACAP

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 4 Juli 2024

Yang menyatakan



Rofi'ah Nur Khasanah

Nim. 2000011254

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Rai Rake Setyawan, S.E., MSA, Ph.D
NIPM.196408111992041110724713

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

-Q.S Al Baqarah (ayat 286)-

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri”

-Q.S Ar Rad (ayat 11)-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh *Efficiency, Fulfillment, dan Responsiveness* terhadap Kepuasan Konsumen pada *Marketplace* Shopee di Kota Cilacap. Penulisan skripsi ini kami dedikasikan sebagai bentuk ibadah dan upaya untuk menggapai ilmu yang bermanfaat serta mendapatkan ridha-Nya.

Ada banyak suka dan duka yang saya rasakan saat menulis karya ini. Untuk menyelesaikan pekerjaan di bawah gelar sarjana ini, peneliti akan menggunakan semua kemauannya yang kuat, upaya yang luar biasa, dan juga kesabaran yang tidak ada habisnya untuk menyelesaikan pekerjaan ini. Sebagai peneliti, perkenankan saya menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan izin penulis dalam penyusunan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik dan lancar.
4. Bapak Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.SA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas bimbingan, kritik, dan saran, serta selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukurkan.

5. Ayahanda tercinta, Wagiman. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Ibunda tercinta, Jumiatin. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Saudara kandungku, Neyli Nur Fauziah dan Hasna Nur Aini. Yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
8. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Rizqy Nanda Aditya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
9. Sahabat terbaik ku, Mufina Amalia, Salisa Aulia Rakhma, dan Alal Falah Khoiri yang telah mendukung dan memberikan saya semangat untuk tetap mengerjakan skripsi saya.
10. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
12. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Rofi'ah Nur Khasanah terimakasih telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan

menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Penulis

Rofi'ah Nur Khasanah

NIM. 2000011254

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Kajian Penelitian Terdahulu	24
C. Hipotesis	28
D. Model Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Paradigma Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	35
C. Teknik Pengambilan Sampel dan Target Sampel	39
D. Jenis Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40

F.	Skala Pengukuran	41
G.	Definisi Operasional Variabel.....	43
H.	Teknik Analisis Data.....	45
I.	Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
A.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
B.	Uji Instrumen Penelitian	53
C.	Uji Hipotesis	62
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP.....		70
A.	Kesimpulan	70
B.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Shopee Periode April 2022 – Juni 2022.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Data Populasi.....	36
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Domisili	52
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4. 5 Pekerjaan	53
Tabel 4. 6 Rekapitulasi hasil uji validitas variabel efficiency (X1).....	54
Tabel 4. 7 Rekapitulasi hasil uji validitas variabel fulfillment (X2)	55
Tabel 4. 8 Rekapitulasi hasil uji validitas variabel responsiveness (X3).....	55
Tabel 4. 9 Rekapitulasi hasil uji validitas variabel customer satisfaction (Y).....	56
Tabel 4. 10 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas kuesioner penelitian	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency.....	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Fulfillment	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Uji T	64
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Uji F.....	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Situs Jual Beli Online	3
Gambar 1. 2 Melakukan Transaksi Melalui Aplikasi Shopee	4
Gambar 1. 3 Melakukan Transaksi Melalui Website Shopee	4
Gambar 1. 4 Data Penjualan Berdasarkan Kategori Produk Terlaku di Shopee	5
Gambar 1. 5 E-Commerce Dengan Pengunjung Terbanyak Per Agustus 2022	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	34

**PENGARUH *EFFICIENCY*, *FULFILLMENT*, DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE* SHOPEE
DI KOTA CILACAP**

ROFI'AH NUR KHASANAH

NIM. 2000011254

E-mail: rofiah2000011254@webmail.uad.ac.id

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *efficiency*, variabel *fulfillment*, dan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen pada *marketplace* Shopee di Kota Cilacap.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pengguna layanan Shopee usia 18 sampai 60 tahun di Kota cilacap. Pengambilan sampel yang digunakan *probability sampling* dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *cluster sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data tersebut dianalisis menggunakan program *SPSS 22*.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *efficiency*, variabel *fulfillment*, dan variabel *responsiveness* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Efficiency, Fulfillment, Responsiveness, Cutomer Satisfaction*

***THE INFLUENCE OF EFFICIENCY, FULFILLMENT, AND
RESPONSIVENESS ON CONSUMER SATISFACTION AT THE SHOPEE
MARKETPLACE IN CILACAP CITY***

ROFI'AH NUR KHASANAH

NIM. 2000011254

E-mail: rofiah2000011254@webmail.uad.ac.id

Management Study Program, Faculty of Economics and Business

Ahmad Dahlan University

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of efficiency variables, fulfillment variables, and responsiveness variables on consumer satisfaction at the Shopee marketplace in Cilacap City.

This type of research is quantitative. The population of this research is Shopee service users aged 18 to 60 years in Cilacap City. The sample used was probability sampling with the sampling method used was cluster sampling. The data collection method used was a questionnaire. The data was analyzed using the SPSS 22 program.

Based on the test results that have been carried out, it shows that the efficiency variable, fulfillment variable and responsiveness variable simultaneously have a significant positive effect on consumer satisfaction.

Keywords: Efficiency, Fulfillment, Responsiveness, Customer Satisfaction.