

**PENGARUH MANFAAT YANG DIRASAKAN, MOBILITAS  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
SHOPEE**

SKRIPSI



Nama : Nanda Zulyana  
NIM : 43116110244

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022

# **PENGARUH MANFAAT YANG DIRASAKAN, MOBILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Nama : Nanda Zulyana  
NIM : 43116110244

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Zulyana

Nim : 43116110244

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Agustus 2022

UNIVERSITA  
MERCU BUA



Nanda Zulyana  
43116110244

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nanda Zulyana  
NIM : 43116110244  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Manfaat Yang Dirasakan, Mobilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee  
Tanggal Sidang : 23 Agustus 2022

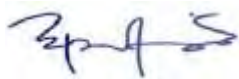
Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Janfry Sihite, SE., M.SM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS LPTA 09221603  
MERCU BUANA



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh manfaat yang dirasakan, mobilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen Shopee. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi atau situs perdagangan elektronik Shopee di Jakarta. Sampel yang digunakan adalah 120 pengguna aplikasi atau situs perdagangan elektronik Shopee. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Metode *non-probability sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel independen yaitu manfaat yang dirasakan, mobilitas dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Manfaat yang Dirasakan, Mobilitas, kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Shopee.



## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of perceived usefulness, mobility and trust on Shopee consumer satisfaction. The population in this research is users of the application or Shopee e-commerce site in Jakarta. The sample used is 120 users of the application or Shopee e-commerce site. The sampling method used in this research is non-probability sampling. The non-probability sampling method used in this research is purposive sampling. The data collection method used a survey method, with the research instrument being a questionnaire. Data analysis method using Partial Least Square. This study proves that the independent variables namely perceived usefulness, mobility and trust have a significant effect on the dependent variable, namely consumer satisfaction.*

*Keywords: Perceived Usefulness, Mobility, Trust, Customer Satisfaction, Shopee.*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Manfaat yang dirasakan, Mobilitas dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Shopee”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Janfry Sihite, SE., MSM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya proposal skripsi ini. Bantuan dan dukungan yang sangat berarti juga didapat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Harwikarya, M.T selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

5. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
  6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
  7. Seluruh Pengguna Shopee, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
  8. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
- Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 23 Agustus 2022

Nanda Zulyana



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Manfaat Yang Dirasakan ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....	11
3. Mobilitas ( <i>Mobility</i> ).....	14
4. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	17
5. Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	22
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Pengembangan Hipotesis.....	30
D. Rerangka Konseptual.....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian.....	34

C. Definisi dan Operasional Variabel.....	35
D. Pengukuran Variabel.....	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Metode Analisis Data.....	39
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	40
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>inner</i> ) Model.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
B. Statistik Deskriptif.....	45
1. Deskripsi Responden.....	45
2. Deskripsi Variabel.....	48
C. Metode Analisis Data.....	51
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer)</i> Model.....	52
2. Uji Hipotesis ( <i>Inner</i> ) Model.....	57
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
A. Simpulan.....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1.	Data Besaran PDB Indonesia 2020 – 2021.....	1
1.2.	Pra <i>Survey</i> .....	6
2.1.	Penelitian Terdahulu.....	26
3.1.	Operasional Variabel.....	36
3.2.	Instrumen Skala Likert.....	37
4.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
4.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.5.	Hasil Deskripsi Variabel Manfaat Yang Dirasakan.....	48
4.6.	Hasil Deskripsi Variabel Mobilitas.....	49
4.7.	Hasil Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	50
4.8.	Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
4.9.	Hasil <i>Convergent Validity</i> .....	53
4.10.	Hasil <i>Discriminant Validity</i> .....	54
4.11.	<i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	55
4.12.	<i>Average Variance Extracted</i> .....	55
4.13.	<i>Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT)</i> .....	56
4.14.	Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	57
4.15.	Hasil Pengujian <i>R-Square</i> .....	58
4.16.	Hasil Pengujian Relevansi Prediktif.....	59
4.17.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1.	Jumlah Nilai Transaksi Perdagangan Elektronik di Indonesia Tahun 2017 – 2020.....	2
1.2.	Data Pengunjung Bulanan Shopee Q4 2020 – Q2 2021.....	4
2.1.	Rerangka Konseptual.....	33
4.1.	Hasil PLS <i>Algorithm</i> .....	53
4.2.	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	72
2	Deskripsi Responden.....	74
3	Deskripsi Variabel.....	75
4	Hasil Uji Model Pengukuran.....	76



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA