

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELETRONIK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN *MARKETPLACE* SHOPEE
(Studi pada Mahasantri Pesanten Pelajar Al Fath
Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**



Disusun Oleh :

**ELLAH NIA FITRI ANISAH
9313.283.18**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELETRONIK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN *MARKETPLACE* SHOPEE
(Studi pada Mahasantri Pesanten Pelajar Al Fath
Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**



Disusun Oleh :

**ELLAH NIA FITRI ANISAH
9313.283.18**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELETRONIK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN *MARKETPLACE* SHOPEE
(Studi pada Mahasantri Pesanten Pelajar Al Fath
Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri)**

Disusun Oleh:

**Ellah Nia Fitri Anisah
931328318**

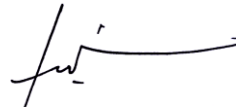
Telah Disetujui:

Pembimbing I



**Dijan Novia Saka, SE, M.M
NIDN. 0714127001**

Pembimbing II



**Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M. EI
NIP. 199010202019031006**

NOTA DINAS

Kediri, 4 juli 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ellah Nia Fitri Anisah

NIM : 9.313.283.18

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen *Marketplace* Shopee (Studi pada Mahasantri Pesantren Pelajar Al-Fath Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

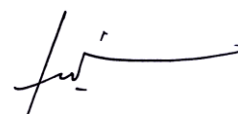
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, SE, M.M
NIDN. 0714127001

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M. EI
NIP. 199010202019031006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 4 juli 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ellah Nia Fitri Anisah
NIM : 9.313.283.18
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen di *Marketplace* Shopee (Studi pada Mahasantri Pesantren Pelajar Al-fath Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

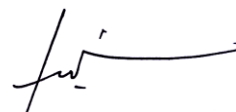
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, SE, M.M
NIDN. 0714127001

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M. EI
NIP. 199010202019031006

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi pada Mahasantri Pesantren Pelajar Al-Fath Kelurahan Rejomulyo
Kota Kediri)**

**ELLAH NIA FITRI ANISAH
9313.283.18**

Telah diujikan di depan Sidang Muaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 4 Juli 2023

Tim Penguji,

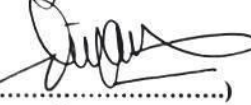
1. Penguji Utama

Dr. Yuliani, SE, M.M
NIP. 198407102019032009

(..........)

2. Penguji I

Dijan Novia Saka, SE, M.M
NIDN. 0714127001

(..........)

3. Penguji II

Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M. EI
NIP. 199010202019031006

(..........)

Kediri, 4 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Kediri


Dr. H. Anas Muslih, M.HI.
NIP. 19750101 199803 002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

(Q.S. An-Nisa': 29)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Pertama-tama puji syukur saya haturkan pada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar atas terselesaikannya tugas akhir ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk almahum Ayah Abdul Rokhim Rifa'I selaku orang tua yang nomer 1 mendukung saya untuk belajar menuntut ilmu di IAIN Kediri
2. Teruntuk Ibu Sumilah selaku orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Teruntuk kakak tercinta Elisa Rokhimatul Uma, S.IP yang selalu memberikan optimisme dan semangat dalam mengerjakan skripsi seagai tugas akhir.
4. Teruntuk keponakanku adek Arshaka yang selalu pelipur lara dan menghibur dalam proses pembuatan tugas akhir ini
5. Keluarga besarku tersayang yang selalu memberikan semangat dalam kehidupanku untuk terus melangkah dan maju.
6. Teruntuk sahabat selaku saudara popy dan lely selalu menemani begadang untuk mengerjakan skripsi ini.
7. Dan juga teruntuk sahabatku matsna, denisa, tari, mak lely selalu mengajak healing untuk menyegarkan pikiran.
8. Teruntuk Suhartini teman satu dospem 1 yang selalu saling memberi support satu sama lain dan sudah baik memberi saya tempat

pesinggahan di kos griya sholihah selama di kediri

9. Teruntuk Isnaini teman KKN yang menjadi teman seperjuangan PP Jombang Kediri setiap bimbingan.
10. Almamaterku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dan teman-teman mahasiswa seperjuangan yang selalu mensupport dan mendukung.
11. Serta seluruh rekan-rekan yang telah mensupport dalam penyelesaian tugas akhir skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, sekali lagi ucapan terima kasih yang terucap.

Semoga kita semua senantiasa dapat lebih mudah dalam bersyukur atas nikmat yang telah diberikan-Nya yang tiada banding.

Aamiin Yaa Mujibassa'ilin.....

ABSTRAK

ELLAH NIA FITRI ANISAH. Dosen Pembimbing I Dijan Novia Saka, SE, M.M. Dosen Pembimbing II Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, M.EI.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen *Marketplace* Shopee (Studi pada Mahasantri Pesantren Pelajar Al Fath Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri) Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya pengguna internet di Indonesia membuat semua bisa dilakukan melalui internet tak tekecuali dalam melakukan belanja *online* melalui internet yaitu dinamakan *marketplace*. Dari banyaknya pengguna *marketplace* kaum milenial yang banyak menggunakan *marketplace* yaitu setara mahasantri. Setelah melakukan observasi pada beberapa pondok pesantren di Rejomulyo Kota Kediri, Mahasantri Al Fath merupakan yang terbanyak melakukan penggunaan *marketplace* dan *marketplace* yang sering kali digunakan yaitu shopee. Sehingga hal ini menarik peneliti untuk mengkaji lebih dalam faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *marketplace* shopee di Pondok Pesantren pelajar Al Fath.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dan sampel penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan *marketplace* Shopee di Pondok Pesantren Pelajar Al Fath. Teknik pengambilan sampel dengan *non probability sampling* dengan kriteria pengguna shopee yang melakukan pembelian lebih dari 2 kali pembelian. jumlah sampel dalam penelitian ini 109 orang.

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan eletronik di *marketplace* shopee berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan hasil uji t menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ table yaitu $14,954 > 1,9819$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. hal ini juga dilihat dari hasil uji determinasi yang menunjukkan nilai determinasi 0,670 sehingga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan elektronik dengan kepuasan konsumen *marketplace* shopee di Pondok Pesantren Pelajar Al Fath dengan nilai kepuasan 67% dan sisanya 33% dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan promosi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penelitian dan penulisan skripsi yang dapat selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang di hadapi, namun berkat bantuan dari berbagai pihak. Alhamdulillah hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu dengan hati yang tulus penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Nuril Hidayati, M. Hum selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dijan Novia Saka, SE, M.M, dan bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.EI selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Kepada seluruh Dosen serta staff IAIN Kediri, khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
6. Bapak Dr. Ahmad Kirom, selaku pengasuh Pondok Pesantren Pelajar Al-fath dan teman-teman mahasantri Pondok Pesantren Pelajar Al-fath Rejomulyo Kota Kediri
7. Ibu Sumilah selaku orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.

8. Keseluruhan teman-teman seangkatan di IAIN Kediri, khususnya di program studi Ekonomi Syariah yang tidak bisa disebut satu persatu terima kasih atas dukungan dan semangatnya untuk menyelesaikan skripsi Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak

kekurangan dan ketidaksempurnaan, maka saran dan kritik konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap agar penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.....

Kediri, 2 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA.....	i
HALAMAN UTAMA DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iv
NOTA DINAS	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMIRAN	xix
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Telaah Pustaka	14
F. Hipotesis Penelitian.....	16
LANDASAN TEORI.....	18
A. Kualitas Pelayanan Eletronik (e-servqual).....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Eletronik (<i>e-servqual</i>).....	18
2. Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	19

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Eletronik (<i>E-servqual</i>).....	21
B. Kepuasan Konsumen.....	23
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
2. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	25
3. Indikator Kepuasan Konsumen	26
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis/Pendekatan Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	29
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	29
2. Variabel Tak Bebas (<i>Dependent Variable</i>)	30
D. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi	30
2. Sampel.....	31
E. Jenis dan Sumber Data.....	32
1. Data primer.....	32
2. Data Sekunder	33
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
1. Angket (Kuisoner).....	33
G. Analisis Data	34
1. <i>Editing</i>	35
2. <i>Coding</i>	35
3. <i>Scoring</i>	35
4. <i>Tabulating</i>	36
5. <i>Processing</i>	36
BAB IV	42

HASIL PENELITIAN.....	42
A. Logo Pesantren Pelajar Al-Fath	42
B. Gambaran Umum Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath.....	42
1. Visi dan Misi	43
2. Struktur Organisasi Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath	44
C. Deskripsi Responden.....	44
D. Deskripsi Variabel.....	45
E. Deskripsi Data.....	48
1. Uji Kematangan Instrumen.....	48
2. Analisis Deskriptif.....	53
3. Uji Asumsi Klasik	56
4. Analisis Regresi Linier Sederhana	60
5. Uji hipotesis.....	62
BAB V.....	64
PEMBAHASAN	64
A. Kualitas Pelayanan Elektronik Marketplace Shopee Menurut Mahasantri Pondok Pesantren Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri.	64
B. Kepuasan Konsumen Marketpalce Shopee Pada Mahasantri Pondok Pesantren Pelajar Al – Fath Rejomulyo Kota Kediri	69
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Eletronik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Marketplace Shopee Menurut Mahasantri Pondok Pesantren Pelajar Al Fath..	72
BAB VI.....	74
PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pondok Pesantren di Kelurahan Rejomulyo.....	6
Tabel 1. 2 Data Mahasiswa Pondok Pesantren di Kelurahan Rejomulyon yang Menggunakan Belanja Online.....	7
Tabel 1. 3 Data Mahasantri yang Menggunakan E-Commerce.....	8
Tabel 1. 4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasantri Dalam Menggunakan <i>Marketplace</i> Shopee Tahun 2022.....	11
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variabel dan Indikator Penelitian Variabel Bebas	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian Variabel Terikat	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 2 Hasil Item Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik.....	46
Tabel 4. 3 Hasil Item Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Eletronik Awal(X)49	
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Elektronik Setelah Pengujian Kembali (X)	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Eletronik (X) Awal	52
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Eletronik (X) Setelah Pengujian Kembali.....	52
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Eletronik (Y).....	53
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif	53
Tabel 4. 11 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik Marketplace Shopee.....	54
Tabel 4. 12 Hasil Rata-rata Setipa Indikator Kualitas Pelayanan Elektronik	55
Tabel 4. 13 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen Marketplace Shopee ...	55
Tabel 4. 14 Hasil Rata-rata Setiap Variabel Kepuasan Konsumen.....	56

Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Linearitas	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis Korelasi	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	61
Tabel 4. 20 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Pengguna e – commerce di Dunia.....	2
Gambar 1. 2 Grafik Perbandingan Top Brand Index Kategori Situs Jual Beli Online Tahun 2019-2023	4

DAFTAR LAMIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Kuesioner

Lampiran 3 Distribusi Nilai t

Lampiran 4 Hasil Pengolahan SPSS

Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 6 Surat Bimbingan Skripsi