

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK DI SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

MUHAMMAD ZHARFANDI AUFAR
18012010317/FEB/EM

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

JAWA TIMUR

2022

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

MUHAMMAD ZHARFANDI AUFAR
18012010317/FEB/EM

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK DI SURABAYA**

Disusun Oleh ;

MUHAMMAD ZHARFANDI AUFAR
18012010317/FEB/EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Pada Tanggal : 4 Juli 2022

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Sulastri Irbayuni, S.E.,M.M.
NIP. 196206161989032001

**Pembimbing,
Pembimbing Utama**

Ugy Soebiantoro, S.E.,M.M.
NIP. 196708182021211001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E.,M.T.
NIP. 195908281990031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan mendapatkan hasil berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas website dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak di Surabaya” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas bantuan dari beberapa pihak yang selalu memberikan dukungan, bimbingan, dan saran. Maka dalam kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.T., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah menyediakan sarana dan prasarana dalam mendukung penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Sulastri Irbayuni, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ugy Soebiantoro, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Kedua Orang Tua serta keluarga yang selalu memberikan dukungan serta dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis.

Surabaya, Juli 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1. Latar Belakang	8
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Pengertian Pemasaran	16
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	17
2.2.3. Kualitas Website	18
2.2.4. Kepercayaan.....	21
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	23
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1. Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	32
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.2.1. Populasi.....	32
3.2.2. Sampel.....	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1. Jenis Data	34
3.3.2. Pengumpulan Data	34

3.4.	Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis.....	35
3.4.1.	Teknik Analisis PLS	35
3.4.2.	Cara Kerja PLS	35
3.4.3.	Model Spesifikasi PLS.....	36
3.4.4.	Langkah- Langkah PLS.....	37
3.4.5.	Asumsi PLS.....	39
3.4.6.	Sample Size.....	39
3.4.7.	Uji Hipotesis	40
3.5.	Uji Validitas & Realibilitas	40
3.5.1.	Uji Validitas	40
3.5.2.	Uji Reliabilitas	41
3.6.	Diagram Alur Smart PLS	42
BAB 4	HASIL PENELITIAN	43
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	43
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1.	Analisis Karakteristik Responden.....	44
4.2.2.	Deskripsi Variabel dan Dimensinya Kualitas Website serta indikatornya.....	46
4.2.3.	Deskripsi Variabel Kepercayaan dan Indikatornya.....	52
4.2.4.	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan dan Indikatornya.....	54
4.3	Analisis Data	56
4.3.1.	Evaluasi Outlier.....	56
4.3.2.	Interpretasi Hasil PLS	58
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Website Terhadap KepuasanPelanggan.....	67
4.4.2.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
BAB V	KESIMPULAN & SARAN	71
5.1.	Kesimpulan.....	71
5.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Situs Jual Beli di Indonesia Fase 2	10
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 4 Dimensi Kualitas Kegunaan (Usability Quality)	46
Tabel 4. 5 Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality)	48
Tabel 4. 6 Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality).....	50
Tabel 4. 7 Variabel Kepercayaan	52
Tabel 4. 8 Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4. 9 Data Outlier.....	57
Tabel 4. 10 Outer Loadings.....	58
Tabel 4. 11 Cross Loading	60
Tabel 4. 12 Average Variance Extracted	61
Tabel 4. 13 Composite Reliability	63
Tabel 4. 14 Latent Variabel Corellation.....	64
Tabel 4. 15 R-Square.....	66
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data Pengunjung Web Bukalapak	11
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran	28
Gambar 3. 1 Diagram Alur Smart PLS	42
Gambar 5. 1 Diagram Model PLS	65

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK DI SURABAYA**

Muhammad Zharfandi AUFAR

18012010317/FEB/EM

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi yang sangat pesat pada masa kini membuat internet sebagai peran penting dalam melakukan berbagai hal. Internet dan teknologi telah memberikan suatu perubahan dalam aktifitas penggunaannya menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya internet pengguna dapat melakukan kegiatan dimana dan kapan saja sesuai yang dikehendaki tanpa memperdulikan waktu dan tempat. Internet memberikan kenyamanan didalam aspek perdagangan dan pembelian digital yang di dukung *e-commerce* di Indonesia. Besarnya tingkat pembelian digital di Indonesia membuat berubahnya perilaku pembelian sekarang dan yang terdahulu

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Bukalapak di Surabaya yang pernah bertransaksi dengan responden sebanyak 80 orang. teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*. Uji validitas dan reliabilitas data menggunakan data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner dengan menggunakan Teknik likert.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Kualitas Website memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak Di Surabaya.

Kata Kunci : *Kualitas Website, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan*