

**PENGARUH PENGALAMAN DAN KEAMANAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI
MOBILE E-COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

HIRZY ATTIRAFI
21012010467/FEB/EM

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

2025

**PENGARUH PENGALAMAN DAN KEAMANAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI
MOBILE E-COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

**HIRZY ATTIRAFI
21012010467/FEB/EM**

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

2025

**PENGARUH PENGALAMAN DAN KEAMANAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI
MOBILE E-COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

HIRZY ATTIRAFI
21012010467/FEB/EM

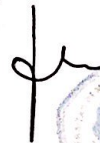
**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 03 Oktober 2025**

Pembimbing Utama



Drs. Zawawi, SE, MM, M.Pd
NIP. 196207282021211001

**Tim Penguji
Ketua**



Dra. Ec. Kustini, M.Si, CHRA
NIP. 196304291991032001

Anggota



Dr. Hesty Prima Rini, SE, MM
NIP. 198410132019032010

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



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

MPR

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hirzy Attirafi
NPM : 21012010467
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis/Desertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 03 November 2025
Yang Membuat pernyataan



Hirzy Attirafi
NPM 21012010467

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, karena penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul "Pengaruh Pengalaman dan Keamanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi *Mobile E-Commerce* Shopee di Surabaya" dengan baik. Tujuan dari penyelesaian usulan penelitian ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen bagi mahasiswa strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulisan skripsi ini mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk dukungan moral maupun bantuan material. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P., MSI., CRP selaku dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Drs. Zawawi, SE, MM, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi masukan, arahan, dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Arief Budiman S.AB., M.AB selaku dosen wali selama penulis melakukan studi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh keluarga, khususnya untuk kedua orang tua dan adik penulis tercinta, yang senantiasa memberikan doa dan dukungan sepenuhnya kepada penulis agar dapat segera menyelesaikan usulan penelitian ini.
7. Teman-teman SMA penulis Rasyid, Aisyah, Della, dan Latiefa yang senantiasa mewarnai masa-masa SMA dan tak lupa memberikan motivasi serta dukungannya untuk penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
8. Teman-teman kuliah penulis Yola, Angel, Fiola, Sofwan, dan Revi yang senantiasa menemani penulis mencari referensi dan literatur serta memberikan dukungannya selama berjalannya penelitian ini.
9. Rekan-rekan Manajemen angkatan 2021 yang sedang berjuang bersama dalam proses penyusunan penelitian ini.
10. Yang terakhir, tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada diri penulis sendiri. *I extend my deepest gratitude for the unwavering resilience, discipline, and perseverance that I have demonstrated throughout this whole journey. I promise to continue pursuing my academic aspirations and professional ambitions with relentless*

passion. Stay grounded no matter what happens, that is what really matters. Enjoy your youth to the fullest, because once you're out of it, you will not get it back. Don't feel pressured to rush marriage before you're truly ready. Learn from every experience, and embrace that journey. Your future self will thank you later for the balance you create today.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini, begitu pun dengan pengetahuan, kemampuan serta waktu yang penulis miliki sehingga penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap akan muncul penelitian-penelitian baru sebagai pelengkap dan penyempurna penelitian ini. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini di masa yang akan datang. Dengan demikian, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak sebagaimana mestinya.

Surabaya, 03 November 2025

Hirzy Attirafi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Pemasaran	18
2.2.2 Pengalaman Pelanggan	19
2.2.3 Keamanan Pelanggan.....	23
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.3 Hubungan antar Teori	28
2.3.1 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.2 Pengaruh Keamanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4 Kerangka Konseptual.....	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.1.1 Definisi Operasional	31
3.2 Teknik Penentuan Sampel	36

3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel	36
3.2.3 Teknik Sampling.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1 Jenis Data	38
3.3.2 Sumber Data	39
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
3.4.1 Uji Validitas	40
3.4.2 Uji Reliabilitas	41
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	41
3.5.1 Teknik Analisis Data	41
3.5.2 Cara Kerja PLS	42
3.5.3 Langkah-Langkah PLS	43
3.5.4 Asumsi PLS.....	50
3.5.5 Ukuran Sampel	50
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.1.1 Profil Perusahaan	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	53
4.2.2 Deskripsi Variabel Pengalaman Pelanggan (X1).....	54
4.2.3 Deskripsi Variabel Keamanan Pelanggan (X2).....	56
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	58
4.3 Analisis dan Uji Hipotesis	60
4.3.1 Evaluasi Uji Outliner	60
4.3.2 Hasil Interpretasi PLS	61
4.4 Pembahasan.....	69
4.4.1 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69

4.4.2 Pengaruh Keamanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	70
BAB V.....	72
PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Estimasi Jumlah Pelanggan Internet di Indonesia dan Proporsinya dari Total Penduduk (2015-2025)	2
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan E-Commerce di Indonesia (2020-2024).....	3
Gambar 1.3 Jumlah Pengunjung Situs E-Commerce Indonesia (September 2024) 5	
Gambar 1.4 Keluhan Pelanggan Shopee berdasarkan Ulasan	6
Gambar 1.5 Masalah Keamanan yang Dialami oleh Pelanggan Aplikasi Shopee..	7
 Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
 Gambar 3.1 Langkah-langkah Analisis PLS	43
Gambar 3.2 Diagram Jalur PLS	45
 Gambar 4.1 Outer Model	66
Gambar 4.2 Inner Model	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Ordinal.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Pengalaman Pelanggan (X1).....	54
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Keamanan Pelanggan (X2)	56
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Outliner Residuals Statistics ^a	61
Tabel 4.7 Outer Loadings.....	62
Tabel 4.8 Cross Loading	63
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)	64
Tabel 4.10 Composite Reliability	65
Tabel 4.11 Latent Variable Correlation	65
Tabel 4.12 R-Square.....	67
Tabel 4.13 Path Coefficients	68

**PENGARUH PENGALAMAN DAN KEAMANAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI
MOBILE E-COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA**

Oleh :

HIRZY ATTIRAFI

21012010467

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya penggunaan gawai, aplikasi *mobile* kini menjadi elemen penting dalam memperkuat ekosistem *e-commerce*. Salah satu *e-commerce* yang saat ini ramai digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas pengalaman dan keamanan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan intensitas penggunaan.

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner pada 88 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hipotesis.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pengalaman pelanggan dan keamanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengalaman pelanggan yang meningkat secara positif akan cenderung mendorong peningkatan dalam kepuasan pelanggan yang lebih baik. Begitu pun dengan keamanan pelanggan, semakin baik tingkat keamanan yang dirasakan pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan yang pelanggan peroleh saat berbelanja di Shopee.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, Keamanan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan