

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA *E-COMMERCE* SHOPEE  
(Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Numbing Kec. Bintan  
Pesisir, Kab. Bintan)**

**NOVA HARIANTI LUBIS  
NIM 180461201030**



**Skripsi Ini Di Susun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Nova Harianti Lubis  
NIM : 180461201030  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-Commerce* Shopee (Studi Pada Masyarakat Desa Numbing, Kec. Bintan Pesisir, Kab. Bintan)

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Seminar Hasil/Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 30 Desember 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, S.E., M.Si  
NIP. 197008272021212003

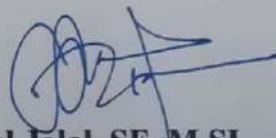
Dosen Pembimbing II



Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si  
NIP. 19901213201832001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, SE., M.Si  
NIP. 198508222019031012

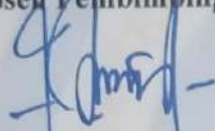
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nova Harianti Lubis  
NIM : 180461201030  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-Commerce* Shopee (Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Numbing Kec. Bintan Pesisir, Kab Bintan)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

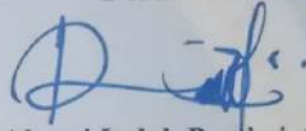
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I





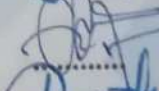
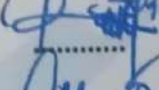

Hj. Iranita, S.E.,M.Si,  
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E.,M.Si  
NIP. 19901213201832001

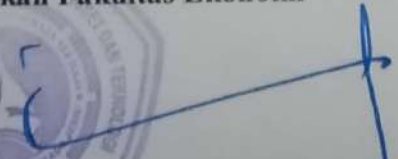
### Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Firmansyah Kusasi, ST.,MM</u> NIP. 198012302014041001	Ketua Penguji		30/1/2023
<u>Hj. Iranita, S.E.,M.Si,</u> NIP. 197008272021212003	Penguji 1		26/1/2023
<u>Abdul Jalal, SE.,M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Penguji II		30/1/2023
<u>Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E.,M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji III		30/1/2023
<u>Catri Jintar, SE.,M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Penguji IV		29/1/2023

Tanggal Lulus: 17 Januari 2023

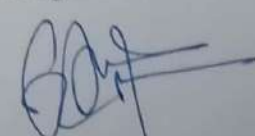
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hj Asmaul Husna, SE.,Ak.,MM.,CA  
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi



Abdul Jalal, SE.,M.Si  
NIP. 198508222019031012



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nova Harianti Lubis  
NIM : 180461201030  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-Commerce* Shopee (Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Numbing Kec. Bintan Pesisir Kab. Bintan)

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana. Baik dari Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, Februari 2023

Yang membuat pernyataan,

  
527AKX194984058  
Nova Harianti Lubis  
NIM.180461201030

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, rahmat, serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan, Promosi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-commerce* Shopee Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Numbing Kec. Bintang Pesisir, Kab. Bintang”

Adapun tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak pada kesempatan ini sehubungan dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada Penulis.
3. Ibu Risdya Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada Penulis.
4. Ibu Dr. Asmaul Husna, S.E, Ak, MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
6. Kedua Orang Tua penulis Bpk Syawaludin Lubis dan Ibu Emi Nurliani dan Kakak Eva Sulistiyawati Lubis serta Adik Risky Andiansyah dan Siti Aisyah yang selalau memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
7. Segenap Dosen serta Staff yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, terimakasih telah banyak membantu dariawal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini dan atas ilmu yang telah kalian berikan.
8. Untuk sahabat seperjuangan Windi Istiqomah, dan Raja Azura yang telah mewarnai dan selalu bersama dari awal kuliah sampai akhir.
9. Teman teman Suryanti, Rafidah, Wirka, Putri, Naim, Anida, Mersi, Daus, Safitri yang selalu memberikan bantuan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, serta masukan dan nasehat demi kesuksesan.
10. Untuk kak Siti Khardiyanti yang selalu memberikan dukungan dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.
11. Untuk Mario yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk tidak boleh putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Untuk keluarga besar Barisan Mahasiswa Bintang Pesisir (BMBP) yang

membersamai dalam setiap langka suka maupun duka, terkhusus Untuk Jesinta yang selalu ada dalam setiap perjalanan dari masa perkuliahan sampai saat ini.

13. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2018 khususnya kelas 03, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, yang senantiasa membersamai langkah-langkah penulis dan berbagi suka dan duka selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, Januari 2023

  
Nova Harianti Lubis  
180461201030

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINAL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1
1.3 Perumusan Masalah .....	5
1.4 Pembatasan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen .....	9
2.1.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	11



2.1.2 Kepercayaan.....	12
2.1.2.1 Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan.....	13
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan .....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.4 Promosi .....	16
2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Promosi.....	17
2.1.4.3 Indikator Promosi.....	18
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.5 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .....	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.2.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2.2 Variabel Penelitian.....	30
3.3 Operasionalisasi dan Variabel Penelitian.....	30
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1 Populasi .....	32
3.4.2 Sampel.....	32
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	34

3.5.1 Sumber Data.....	34
3.6 Metode Analisis .....	35
3.6.1 Uji Kualitas instrumen .....	36
3.6.1.1 Uji Validitas.....	36
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.6.2 Uji Kualitas Data .....	38
3.6.2.1 Uji Normalitas .....	38
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	38
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	39
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.6.4 Penguji Hipotesis .....	40
3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	40
3.6.4.2 Uji Simultan (Uji f).....	41
3.6.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.2 Demografi Responden.....	45
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3 Deskripsi Tanggapan Responden.....	47
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	47
4.3.2 Variabel Promosi (X2).....	49
4.3.3 Variabel Kepercayaan (X3) .....	50
4.3.4 Variabel Kepuasan Konsumen(Y) .....	51

4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	52
4.4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
4.4.2 Uji Instrumen Data.....	53
4.4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	53
4.4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.4.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	57
4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	57
4.4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
4.4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	60
4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.5 Pengujian Hipotesis .....	63
4.5.1 Hasil Uji Statistik t atau Parsial .....	63
4.5.2 Hasil Uji F atau Simultan.....	66
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	68
4.6.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumne.....	68
4.6.2 Pengaruh Variabel Promosi Terhadap kepuasan konsumen ....	69
4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73

**DAFTAR PUSTAKA .....75**

**LAMPIRAN**

