

**ANALISIS PENGARUH *WEBSITE DESIGN*, *CUSTOMER SERVICE*, DAN  
*PRIVACY SECURITY* DI APLIKASI SHOPEE TERHADAP *E-SERVICE  
QUALITY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**Ihsan Prasetyo Utomo**

**B100190046**

**PROGRAM STDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH WEBSITE DESIGN, CUSTOMER SERVICE  
DAN PRIVACY SECURITY PADA PENGGUNA SHOPEE TERHADAP  
E SERVICE QUALITY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**IHSAN PRASETYO UTOMO**

**B100190046**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 31 Juli 2023

Pembimbing Utama



**(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.**

**NIK/NIDN: 829/0616087401**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH WEBSITE DESIGN, CUSTOMER SERVICE  
DAN PRIVACY SECURITY PADA PENGGUNA SHOPEE TERHADAP  
E SERVICE QUALITY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh:

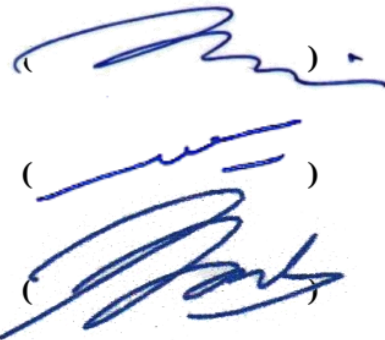
**IHSAN PRASETYO UTOMO**

**B100190046**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Senin, 31 Juli 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

1. **Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D**  
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Ir. Irmawati, S.E., M.Si**  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M**  
(Anggota II Dewan Penguji)



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Prof. Dr. Amon Agus Setyawan, S.E., M.Si.**  
SURKABEN: 829/0616087401



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. A.Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417  
Surakarta – 57102

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ihsan Prasetyo Utomo**

NIRM/NIM : **B100190046**

Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH WEBSITE  
DESIGN,CUSTOMER SERVICE DAN PRIVACY  
SECURITY PADA PENGGUNA SHOPEE  
TERHADAP E SERVICE QUALITY DENGAN  
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hariterbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 31 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

**Ihsan Prasetyo Utomo**

## **MOTTO**

*“Apabila telah datang pertolongan dari Allah dan kemenangan.”*

*(Qs. An-Nasr: 1)*

*“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman.”*

*(Qs. Ali Imran: 193)*

*“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”*

*(Qs. Al-Mujadalah: 11)*

*“Be Your Self and Never Surrender”*

*(Penulis)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur atas limpahan rahmat, nikmat dan karunia Allah SWT yang diberikan kepada penulis. Dengan bangga penulis persembahkan maha karya ini untuk orang-orang tercinta:

1. Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kemudahan, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Orang tua penulis Bapak Wagiyo dan Ibu Sri Haryanti, serta kakak, adik dan juga seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, semangat, dan motivasi yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
4. Dosen pembimbing skripsi Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman penulis dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *website design*, *customer service* dan *privacy security* di aplikasi Shopee terhadap *e-service quality* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan sebagai responden adalah pengguna aplikasi Shopee dengan sampel sebanyak 135 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability *sampling* dengan teknik *Purposive sampling*, pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan google form. Analisis data yang dilakukan adalah menggunakan Smart PLS versi 4.0. Metode pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *outer model* dan *inner model*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *website design* dan *privacy security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-service quality*, *customer service* tidak berpengaruh signifikan terhadap *e-service quality*, *website design*, *customer service*, *privacy security* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-service quality*, *customer satisfaction* memediasi *website design* dan *privacy security* terhadap *e-service quality*.

**Kata kunci:** *website design*, *customer service*, *privacy security*, *customer satisfaction*, *e-service quality*.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of website design, customer service and privacy security in the Shopee application on e-service quality with customer satisfaction as a mediating variable. In this study, the population used as respondents was Shopee application users with a sample of 135 respondents. Sampling in this study used non-probability sampling with a Purposive sampling technique. Data collection in this study was carried out by distributing questionnaires online using the Google form. Data analysis was carried out using Smart PLS version 4.0. The data testing method used in this study includes the outer model and the inner model. The results in this study indicate that website design has a positive and significant effect on e-service quality, customer service has no significant effect on e-service quality, privacy security has a positive and significant effect on e-service quality, website design has no significant effect on customer satisfaction, customer service has no significant effect on customer satisfaction, privacy security has no significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on e-service quality, customer satisfaction mediates website design and privacy security on e-service quality.*

**Keywords:** *website design, customer service, privacy security, customer satisfaction, e-service quality.*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat sehat dan sempat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Website design, Customer service* dan *Privacy security* Di Aplikasi Shopee Terhadap *E-Service Quality* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, nabi besar kita Muhammad SAW yang kita tunggu-tunggu syafa'atnya di hari kiamat nanti. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, masukan dan arahan yang sangat berguna bagi penulis.
5. Ibu Ir. Irmawati, S.E., M.Si dan Bapak Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.Si. selaku penguji Skripsi.
6. Seluruh dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dan mahasiswa yang lainnya.
7. Orang tua serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
8. Teman-teman penulis dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang

membangun dari pembaca sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini, khususnya bagi peneliti selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal yang sukses bagi penulis dimasa depan.

Wassalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surakarta, 31 Juli 2023

Penulis

Ihsan Prasetyo Utomo

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis.....	18
1. <i>Website design</i> berpengaruh positif terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Metode Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel .....	23
C. Data dan Sumber Data .....	24

D. Metode Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
F. Metode Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Profil Responden.....	35
B. Analisis Data.....	36
C. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Keterbatasan penelitian.....	57
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	35
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....	36
Tabel 4. 4 <i>Convergent Validity</i> .....	38
Tabel 4. 5 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	39
Tabel 4. 6 <i>Composite Reliability</i> .....	40
Tabel 4. 7 <i>Cronbach's alpha</i> .....	41
Tabel 4. 8 <i>Collinierity Statistic</i> .....	41
Tabel 4. 9 Analisis R-Square .....	44
Tabel 4. 10 Analisis Tabel NFI.....	45
Tabel 4. 11 <i>F-Square</i> .....	46
Tabel 4. 12 <i>Path Coeffisient</i> .....	48
Tabel 4. 13 Spesificts Indirects Effects.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	18
Gambar 4. 1 <i>Outer Model</i> .....	37
Gambar 4. 2 Inner Model .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2. Karakter Responden .....	67
Lampiran 3. Outer Model.....	68
Lampiran 4. <i>Convergrnt validity</i> .....	69
Lampiran 5. Uji validitas dan reliabilitas .....	70
Lampiran 6. Uji Multikolinearitas.....	71
Lampiran 7. Iner Model .....	72
Lampiran 8. Uji Kebaikan Model (Goodness Of FIT) & Model FIT .....	73
Lampiran 9. F-Square.....	74
Lampiran 10. Uji Hipotesis .....	74