

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibu Dr. Citra Savitri, S.E., M.M, selaku pembimbing utama dan Ibu Wike Pertiwi, S.E., M.M, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta memotivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Pembina Perguruan Tinggi Pangkal Perjuangan.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pengguna *E-Wallet* ShoopePay di Prodi Manajemen Angkatan 2018-2021 Universitas Buana Perjuangan Karawang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.

7. Kepada rekan-rekan manajemen lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih atas kebersamaan serta dukungannya selama perkuliahan
8. Kepada kedua orang tua penulis, Ibu, dan Ayah serta adik-adikku dan seluruh keluarga besar sebagai sumber motivasi utama untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk tidak pernah lelah dan selalu percaya dalam mendukung penulis untuk mampu menyelesaikan skripsi dan pendidikan di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
9. Kepada para teman dan sahabat penulis, Adnan, Aulia, Fikka, Manda, Syafira, Wiwi, Tama, Eka, Dae, Agnes, dan Fanny A. Terimakasih atas waktu, dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Kepada rekan yang seperti saudara penulis, Anggi Andriyana. Terimakasih atas segala bentuk dukungan yang selalu memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Diri saya sendiri sebagai penulis dalam skripsi ini yang sudah berani mengambil tantangan dengan kuliah dan bekerja dan juga proses penulisan skripsi ini, terimakasih telah kuat dan berjuang sejauh ini, **KAMU HEBAT**.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang merupakan kelemahan peneliti dalam melaksanakan tugas penelitian ini, untuk itu peneliti mohon maaf. Demi penyempurnaan skripsi ini, peneliti berharap dengan segala hormat, saran dan pendapat serta pengkritikan dari tim penguji.

Karawang, 12 Agustus 2022

Tubagus Reval Indiana

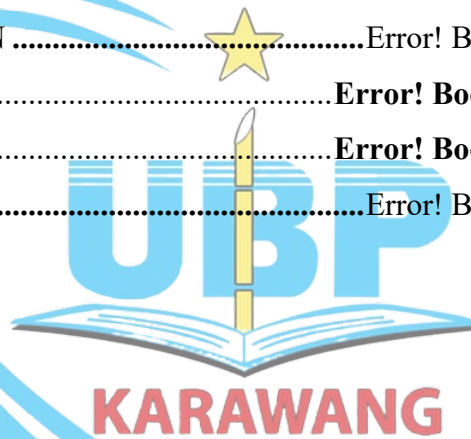
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.1. Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.6.2. Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tinjauan Pustaka Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.2. Tinjauan Pustaka Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Konsep Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Tinjauan Pustaka Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.

2.3.2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Tinjauan Pustaka Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.4.1.	Pengertian Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.4.2.	Karakteristik Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3.	Teknik Pemasaran Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Tinjauan Pustaka <i>E-Trust</i> (Kepercayaan Elektronik).....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1.	Pengertian <i>E-Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.2.	Fungsi <i>E-Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.3.	Dimensi <i>E-Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.4.	Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi <i>E-Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Tinjauan Pustaka <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Elektronik) ..	Error! Bookmark not defined.
2.5.1.	Pengertian <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.2.	Manfaat <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.6.1.	Faktor-Faktor Yang Menentukan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.3.	Cara Meningkatkan <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.4.	Dimensi <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.7.	Tinjauan Pustaka <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	Error! Bookmark not defined.
2.7.1.	Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.7.2.	Konsep <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.7.3.	Strategi Meningkatkan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.8.	Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.8.	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.8.1.	Hubungan <i>E-Trust</i> dengan <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.8.2.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.

2.8.3.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.8.4.	Pengaruh <i>E-Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.9.	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Definisi Variabel <i>E-Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Definisi Variabel <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.	Definisi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.3.	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Pengumpulan Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4.	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5.	Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.6.	Uji Normalitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.7.	Transformasi Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Rancangan Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.

4.1.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Hasil Pengujian Keabsahan Data....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	Transformasi Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.	Analisis Dekriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.	Analisis Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
4.1.7.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Pembahasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Pembahasan Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Pembahasan Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	44
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.3 (Lanjutan) Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.4 Hasil Survei Pengguna <i>E-wallet</i> ShopeePay.....	50
Tabel 3.5 Rentang Skala	56
Tabel 3.6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	58
Tabel 4.1 Profile Responden Berdasarkan Angkatan	63
Tabel 4.2 Profile Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.3 Profile Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.4 Profile Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Sebulan	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Trust</i>	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	68
Tabel 4.8 Uji Realibilitas	69
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.10 Fleksibel.....	71
Tabel 4.11 Saling Untung	72
Tabel 4.12 Memenuhi Keinginan.....	73
Tabel 4.13 Perhatian.....	74

Tabel 4.14 Terjamin.....	75
Tabel 4.15 Keterbukaan	77
Tabel 4.16 Kejujuran.....	78
Tabel 4.17 Bereputasi.....	79
Tabel 4.18 Kehandalan.....	80
Tabel 4.19 Kompeten	81
Tabel 4.20 Pemenuhan Transaksi	82
Tabel 4.21 Pengakuan Eksistensi.....	83
Tabel 4.22 Kesiediaan Kebergantungan.....	85
Tabel 4.23 Kesiediaan Memberikan Informasi Pribadi	86
Tabel 4.24 Kesiediaan Menerima Saran	87
Tabel 4.25 Rekapitulasi Variabel <i>E-Trust (X1)</i>	88
Tabel 4.26 Sistem Transaksi	90
Tabel 4.27 Informasi Fitur	91
Tabel 4.28 Kecepatan Akses	92
Tabel 4.29 Kelancaran Sistem	94
Tabel 4.30 Komitmen.....	95
Tabel 4.31 Pertanggung Jawaban.....	96
Tabel 4.32 Respon.....	97
Tabel 4.33 Kinerja Aplikasi	98
Tabel 4.34 Kelengkapan Fitur Transaksi	100
Tabel 4.35 Ketersediaan Layanan Pengaduan	101
Tabel 4.36 Kesiapan Melayani <i>Online</i>	102
Tabel 4.37 Keamanan Data Pribadi	103
Tabel 4.38 Keamanan Transaksi	104
Tabel 4.39 Kompensasi.....	106
Tabel 4.40 Tindak Lanjut.....	107
Tabel 4.41 Rekapitulasi Variabel <i>E-Service Quality</i>	108
Tabel 4.42 Kualitas Pelayanan.....	110
Tabel 4.43 Kelengkapan Layanan Transaksi	111
Tabel 4.44 Program Yang Ditawarkan.....	112
Tabel 4.45 Keterjaminan Transaksi	114

Tabel 4.46 Pengambilan Keputusan.....	115
Tabel 4.47 Pengalaman Transaksi.....	116
Tabel 4.48 Kenyamanan Transaksi	117
Tabel 4.49 Berkesan.....	119
Tabel 4.50 Kesesuaian Kinerja	120
Tabel 4.51 Harapan Terpenuhi.....	121
Tabel 4.52 Merasa Senang	122
Tabel 4.53 Transaksi Kembali	123
Tabel 4.54 Meningkatkan Transaksi	125
Tabel 4.55 Tidak Merasa Menyesal	126
Tabel 4.56 Merekomendasi.....	127
Tabel 4.57 Rekapitulasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	128
Tabel 4.58 Uji Koefisien Antara <i>E-Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i>	130
Tabel 4.59 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	131
Tabel 4.60 <i>Output</i> Analisis Jalur.....	131
Tabel 4.61 Pengaruh <i>E-Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	133
Tabel 4.62 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	135
Tabel 4.63 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	136
Tabel 4.64 Koefisien Determinasi.....	137
Tabel 4.65 Pengaruh Simultan <i>E-Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	138
Tabel 4.66 Uji T	139
Tabel 4.67 Pengaruh Parsial <i>E-Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	140
Tabel 4.68 Pengaruh Parsial <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Negara terbanyak Pengguna Internet, Maret 2021	1
Gambar 1. 2 Estimasi Nilai Transaksi E-commerce di Indonesia 2021-2025	3
Gambar 1. 3 Tren Usia Belanja <i>Online</i> Masyarakat Indonesia.....	4
Gambar 1. 4 <i>E-Wallet</i> Paling Banyak Pengguna tahun 2021.....	5
Gambar 1. 5 Gopay Kalahkan Shopeepay selama Pandemi	6
Gambar 1. 6 Presentase Kepuasan Responden Pengguna Dompet Digital.....	7
Gambar 1.7 Keluhan Konsumen Shopeepay 2021	8
Gambar 1.8 Keluhan Pengguna Aplikasi Shopeepay	10
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	39
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Rumus Validitas.	53
Gambar 3.3 Rentang Skala.....	56
Gambar 3.4 Rumus Analisis Korelasi.....	57
Gambar 3.5 Analisis Jalur.	59
Gambar 4.1 Logo ShoopePay	62
Gambar 4.2 Fleksibel	71
Gambar 4.3 Saling Untung.....	73
Gambar 4.4 Memenuhi Keinginan.....	74
Gambar 4.5 Perhatian.....	75
Gambar 4.6 Terjamin	76

Gambar 4.7 Keterbukaan	77
Gambar 4.8 Kejujuran.....	78
Gambar 4.9 Bereputasi.....	79
Gambar 4.10 Kehandalan.....	80
Gambar 4.11 Kompeten	82
Gambar 4.12 Pemenuhan Transaksi.....	83
Gambar 4.13 Pengakuan Eksistensi	84
Gambar 4.14 Kesiediaan Kebergantungan.....	85
Gambar 4.15 Kesiediaan Memberikan Informasi Pribadi.....	86
Gambar 4.16 Kesiediaan Menerima Saran.....	88
Gambar 4.17 Rekapitulasi Variabel <i>E-Trust</i> (X1)	89
Gambar 4.18 Sistem Transaksi	90
Gambar 4.19 Informasi Fitur	92
Gambar 4.20 Kecepatan Akses	93
Gambar 4.21 Kelancaran Sistem.....	94
Gambar 4.22 Komitmen.....	95
Gambar 4.23 Pertanggung Jawaban.....	97
Gambar 4.24 Respon.....	98
Gambar 4.25 Kinerja Aplikasi	99
Gambar 4.26 Kelengkapan Fitur Transaksi	100
Gambar 4.27 Ketersediaan Layanan Pengaduan.....	101
Gambar 4.28 Kesiapan Melayani <i>Online</i>	103
Gambar 4.29 Keamanan Data Pribadi.....	104
Gambar 4.30 Keamanan Transaksi	105
Gambar 4.31 Kompensasi	106
Gambar 4.32 Tindak Lanjut	107
Gambar 4.33 Rekapitulasi Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2)	109
Gambar 4.34 Kualitas Pelayanan	110
Gambar 4.35 Kelengkapan Layanan Transaksi	112
Gambar 4.36 Program Yang Ditawarkan.....	113
Gambar 4.37 Keterjaminan Transaksi.....	114
Gambar 4.38 Pengambilan Keputusan.....	115

Gambar 4.39 Pengalaman Transaksi.....	117
Gambar 4.40 Kenyamanan Transaksi	118
Gambar 4.41 Berkesan	119
Gambar 4.42 Kesesuaian Kinerja.....	120
Gambar 4.43 Harapan Terpenuhi	122
Gambar 4.44 Merasa Senang	123
Gambar 4.45 Transaksi Kembali.....	124
Gambar 4.46 Meningkatkan Transaksi	125
Gambar 4.47 Tidak Merasa Menyesal	126
Gambar 4.48 Merekomendasi	127
Gambar 4.49 Rekapitulasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	129
Gambar 4.50 Uji Korelasi X1 dengan X2.....	130
Gambar 4.51 Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y.....	132
Gambar 4.52 Koefisien Jalur X1 terhadap Y	134
Gambar 4.53 Koefisien Jalur X2 terhadap Y.....	136



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	153
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Lapangan	159
Lampiran 3 Transformasi Data Uji MSI	176
Lampiran 4 Prin Out Hasil Analisis Statistik	191
Lampiran 5 Tabel t.....	220
Lampiran 6 Tabel F	221
Lampiran 7 Surat Keterangan Lulus Turnitin.....	222
Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Turnitin (Lanjutan)	223
Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi	224
Lampiran10 Kartu Bimbingan Skripsi (Lanjutan)	225

