

**PENGARUH KEPERCAYAAN, RISIKO DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PEMBELIAN *ONLINE* MENGGUNAKAN
SHOPEEPAYLATER**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

SYAFRISAL BAYU RAMADHAAN

NPM : 17420105

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2021

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Syafrisal Bayu Ramadhaan**

NPM : **17420105**

Alamat : **Jl. Darmokali 144**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, RISIKO DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN *ONLINE* MENGGUNAKAN SHOPEEPAYLATER”** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,.....2021

Yang membuat pernyataan

(Syafriçal Bayu Ramadhaan)

NPM : 17420105

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, RISIKO DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN *ONLINE*
MENGUNAKAN SHOPEEPAYLATER**

Diajukan oleh :

SYAFRISAL BAYU RAMADHAAN

NPM 17420105

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING

Dra.Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M.Si

Tanggal,

NIK/NIP. 8980 – ET

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Tanggal,

NIK/NIP. 98283 - ET

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, RISIKO DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN *ONLINE*
MENGUNAKAN SHOPEEPAYLATER**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Syafrisal Bayu Ramadhaan

NPM : 17420105

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

Dra. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M.Si

.....

.....

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi
Tanggal

Dr. Kristiningsih, SE., M.Si
Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya maka skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN *ONLINE* MENGGUNAKAN SHOPEEPAYLATER” dapat saya selesaikan dengan baik. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang mendalam penulis persembahkan untuk :

1. Bapak Prof. Sri Harmadji., dr.,Sp.THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

4. Ibu Dra.Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Kristiningsih, SE.,M.Si selaku dosen wali yang telah mengarahkan dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Kedua orang tua, Ayah tercinta Agus Subandi, Ibu tercinta Ita Andriyani dan Bimo, Lia, Rere yang memberikan dukungan moril dan material serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
8. Sahabat DPM FEB Rengga, Devie, Dais, Bobby, Bagas, Rifaldo, Alam, Dendy, Gabriela, Ella, Yunita yang selalu mengingatkan, memberikan semangat dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.
9. Rekan HMI UWKS Kanda Ian, Kanda Guntur, Kanda Surya, Kanda Ahmed, Kanda Septian, Adinda Yuzril, Adinda Gilang, Adinda Ines, Adinda Dharma, Adinda Wafa, Adinda Aidi yang selalu memberikan motivasi disaat lelah dan memberi semangat supaya tidak pantang menyerah menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Sahabat-sahabat Manajemen C yang saling memberi dukungan serta informasi selama 4 tahun masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia

Surabaya, 30 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL	XII
ABSTRAK	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	10
TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Pengertian Kepercayaan.....	10
2.1.1.1. Indikator Kepercayaan	11
2.1.2. Pengertian Risiko	12

2.1.2.1. Indikator Risiko	12
2.1.3. Pengertian Penanganan Keluhan.....	14
2.1.3.1. Indikator Penanganan Keluhan	14
2.1.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4.1. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2. Hubungan Antar Variabel	17
2.2.1. Hubungan Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen	17
2.2.2. Hubungan Antara Risiko dengan Kepuasan Konsumen	18
2.2.3. Hubungan Antara Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Konsumen.	19
2.3. Penelitian Sebelumnya.....	20
2.4. Hipotesis dan Model Analisis	22
2.4.1. Hipotesis	22
2.4.2. Model Analisis	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Pendekatan Penelitian	24
3.2. Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1. Populasi.....	24
3.2.2. Sampel.....	24
3.3. Identifikasi Variabel	26

3.4. Definisi Operasional.....	26
3.4.1. Definisi Operasional Variabel Kepercayaan (X_1).....	26
3.4.2. Definisi Operasional Variabel Risiko (X_2)	28
3.4.3. Definisi Operasional Variabel Penanganan Keluhan (X_3).....	29
3.4.4. Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	30
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5.1. Jenis Data	32
3.5.2. Sumber Data.....	32
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	33
3.7. Teknik Analisis.....	34
3.7.1. Uji Instrumen	34
3.7.1.1. Uji Validitas	34
3.7.1.2. Uji Reliabilitas	34
3.7.2. Uji Model	35
3.7.2.1. Teknik Analisis Regresi Berganda.....	35
3.7.3. Uji Hipotesis	36
3.7.3.1. Uji F	36
3.7.3.2. Uji T	37
3.7.3.3. Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)	38
BAB IV.....	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40

4.1.1. Sejarah Singkat ShopeePayLater	40
4.1.2. Visi Misi Shopee	42
4.2. Hasil Penelitian.....	42
4.2.1. Karakteristik Responden	42
4.2.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.1.2. Deskripsi Responden Menurut Usia	43
4.2.1.3. Deskripsi Responden Menurut Kecamatan.....	43
4.2.2. Analisa Deskriptif	44
4.2.2.1. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan (X_1).....	45
4.2.2.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Risiko (X_2)	46
4.2.2.3. Tanggapan Responden terhadap Variabel Penanganan	47
Keluhan (X_3).....	47
4.2.2.4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan.....	48
Konsumen (Y)	48
4.3. Analisis Data.....	49
4.3.1. Hasil Uji Kualitas Data	49
4.3.1.1. Uji Reliabilitas	49
4.3.1.2. Uji Validitas	50
4.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.3.3. Uji Koefisien Determinan (R^2)	53
4.3.4. Uji Hipotesis	53
4.3.4.1. Uji F	53

4.3.4.2. Uji t	56
4.3.4.3. Hasil Pengujian Hipotesis	60
4.4. Pembahasan.....	62
4.4.1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna ShopeePayLater.....	62
4.4.2. Pengaruh Risiko terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna ShopeePayLater.....	62
4.4.3. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna ShopeePayLater.....	63
BAB V	65
KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	65
5.3. Keterbatasan Penelitian	67
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 TOP 7 CICILAN TANPA KARTU KREDIT PAYLATER TERBAIK	2
TABEL 2.1 PENELITIAN SEBELUMNYA	20
TABEL 4.1 RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	42
TABEL 4.2 DESKRIPSI RESPONDEN MENURUT USIA	43
TABEL 4.3 DESKRIPSI RESPONDEN MENURUT KECAMATAN	44
TABEL 4.4 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPERCAYAAN (X₁)	45
TABEL 4.5 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP RISIKO (X₂)	46
TABEL 4.6 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PENANGANAN KELUHAN (X₃)	47
TABEL 4.7 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Y)	48
TABEL 4.8 HASIL UJI RELIABILITAS	49
TABEL 4.9 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS	50
TABEL 4.10 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	52
TABEL 4.11 HASIL ANALISIS UJI F	54
TABEL 4.12 HASIL ANALISIS UJI t	56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1 DAERAH PENERIMAAN DAN PENOLAKAN UJI F	37
GAMBAR 3.2 DAERAH PENERIMAAN DAN PENOLAKAN UJI t	38
GAMBAR 4.1 LOGO <i>E-COMMERCE</i> SHOPEE	40
GAMBAR 4.4 KURVA DISTRIBUSI UJI F	55
GAMBAR 4.5 KURVA DISTRIBUSI UJI t KEPERCAYAAN (X₁) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Y)	57
GAMBAR 4.6 KURVA DISTRIBUSI UJI t RISIKO (X₂) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Y)	58
GAMBAR 4.7 KURVA DISTRIBUSI UJI t PENANGANAN KELUHAN (X₃) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Y)	60

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan, Risiko, dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian *Online* Menggunakan ShopeePayLater. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan salah satu teknik nonprobabilitas dimana peneliti memilih sampel dengan pertimbangan tertentu dengan ciri-ciri yang sudah ditentukan berdasarkan tujuan penelitian, dengan harapan dapat menjawab permasalahan penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, risiko dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian *online* menggunakan ShopeePayLater. Hasil *adjusted R square* sebesar 0,557 menunjukkan bahwa dari persamaan tersebut, perubahan nilai Y dipengaruhi oleh variabel kepercayaan, risiko dan penanganan keluhan sebesar 55,7%. Sedangkan sisanya sebesar 0,443 atau 44,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepercayaan, Risiko, Penanganan Keluhan, Kepuasan Konsumen