

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN PENGALAMAN BERBELANJA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BUKALAPAK**

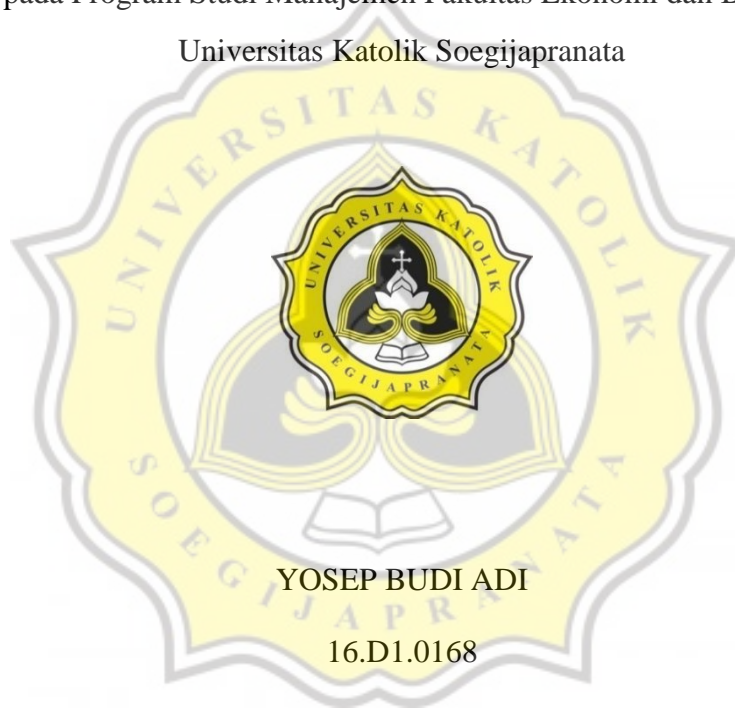
**(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Unika Soegijapranata Semarang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

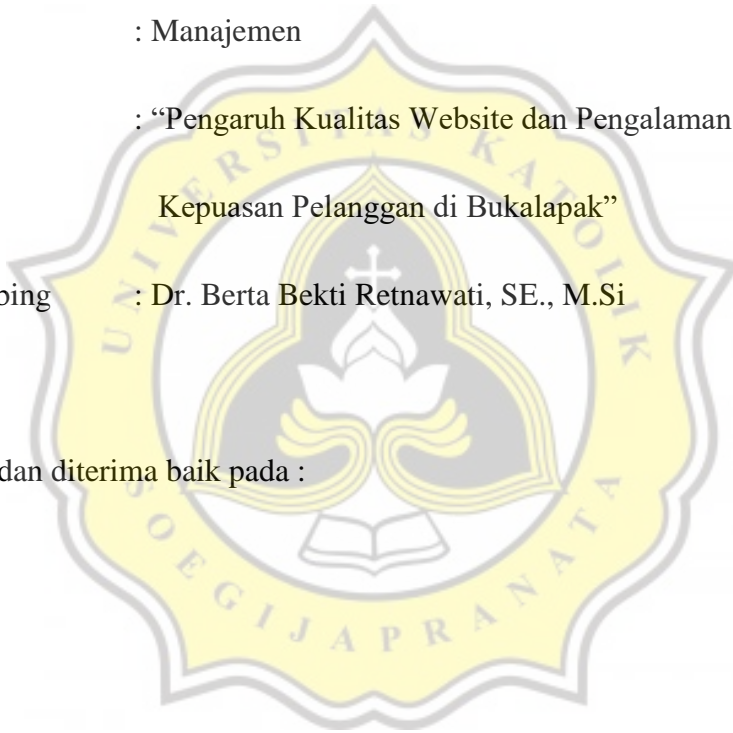


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yosep Budi Adi  
NIM : 16.D1.0168  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul : “Pengaruh Kualitas Website dan Pengalaman Berbelanja Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di Bukalapak”  
Dosen Pembimbing : Dr. Berta Berti Retnawati, SE., M.Si  
Telah disetujui dan diterima baik pada :



Semarang, 18 April 2020

Pembimbing

Dr. Berta Berti Retnawati, SE. M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Website dan Pengalaman Berbelanja Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di Bukalapak

Diajukan oleh : Yosep Budi Adi

NIM : 16.D1.0168

Tanggal disetujui : 30 November -0001

Telah setuju oleh

Pembimbing : Dr. Berta Beki Retnawati S.E., M.Si.

Penguji 1 : Dr. Retno Yustini M.Si.

Penguji 2 : Mg. Westri Kekalih S. S.E., M.E.

Penguji 3 : Dr. Bertha Beki Retnawati S.E., M.Si.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Dr. Oct. Digdo Hartomo S.E., M.Si.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

[sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=16.D1.0168](http://sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=16.D1.0168)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yosep Budi Adi

NIM : 16.D1.0168

Alamat lengkap di Semarang : Jl. Pucang Indah 6/16

Nama orang tua : Ady Prabowo

Alamat orangtua: -

Nomor telepon orangtua : 081226129599

Nomor Handphone (mahasiswa) : 082236653554

Nomor Handphone anggota keluarga terdekat: 081227836614 (Kakak/Adik/Saudara)

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Website dan Pengalaman Berbelanja Online Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bukalapak merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam skripsi adalah data fiktif maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Hormat saya,

Semarang, 11 Mei 2020



(.....)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”.

### **Persembahan :**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terimakasih saya ucapkan kepada Orangtua dan keluarga saya yang sudah selalu memberikan dukungan dan memberikan semangat kepada penulis. Penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada para pembimbing dan penguji yang sudah memberikan kesempatan penulis untuk belajar menyelesaikan penelitian ini. Serta penulis berterimakasih kepada Universitas Katolik Soegijapranata yang sudah mengajarkan penulis banyak hal dan sudah menjadi tempat menimba ilmu yang begitu luar biasa.

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib, yang terpenting luluslah di waktu yang tepat.



## KATA PENGANTAR

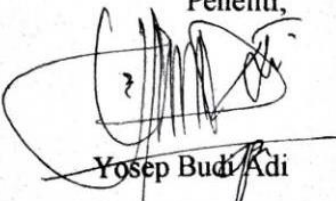
Puji syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata. Peneliti menulis skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN PENGALAMAN BERBELANJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BUKALAPAK”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa dengan adanya bimbingan, arahan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Berta Bakti Retnawati, SE., M.Sis selaku Dosen Pembimbing dan ibu MG. Westri K. Susilowati, SE, MSi selaku Dosen Wali saya yang sudah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dengan penuh rasa sabar.
3. Untuk mamah dan papah yang selalu menjadi motivasiku untuk cepat menyelesaikan penelitian ini.
4. Sahabat-sahabatku yang selalu menemani untuk mengerjakan skripsi dan memberikan semangat.
5. Semua teman kerjaku yang selalu memberikan toleransi sehingga dapat mengerjakan penelitian ini di tempat kerja.
6. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semarang, 18 April 2019

Peneliti,



Yosep Budi Adi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Katolik Soegijapranata, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yosep Budi Adi  
NIM : 16.D1.0168  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis


Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Website dan Pengalaman Berbelanja terhadap Kepuasan Pelanggan di Bukalapak (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UnikaSoegijapranata Semarang)” dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi di atas dengan mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : April 2020

Yang menyatakan  
  
Yosep Budi Adi

## ABSTRAK

Oleh:

Yosep Budi Adi

NIM : 16.D1.0168

Program Studi Manajemen

Pengaruh Kualitas Website dan Pengalaman Berbelanja terhadap Kepuasan Pelanggan di Bukalapak (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas website dan pengalaman berbelanja dalam benak konsumen, serta bagaimana kualitas website dan pengalaman berbelanja mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Bukalapak. Dan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan referensi baru terhadap pengembang aplikasi Bukalapak agar dapat mempertahankan kualitas website yang sudah diterapkan saat ini dan meningkatkan kesesuaian desain dan gambar yang disajikan.

Dalam penelitian ini menggunakan data Primer dengan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang menggunakan aplikasi Bukalapak dan merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website dan pengalaman berbelanja berpengaruh dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Bukalapak. Variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Bukalapak adalah kualitas website.

Kata kunci : Kualitas Website, Pengalaman Berbelanja, Kepuasan Pelanggan



## ABSTRAK

*The impact of Website Quality and Shopping Experience on Customer Satisfaction in Bukalapak (Study of the Students of the Faculty of Economics and Business Unika Soegijapranata Semarang).*

*This study aims to determine how the quality of the website and shopping experience in the minds of consumers, as well as how the quality of the website and shopping experience affect customer satisfaction in using the Bukalapak application. And it is expected that the results of this study can provide a new reference to the Bukalapak application developer in order to maintain the quality of the website that is currently being implemented and improve the suitability of the designs and images presented.*

*In this study using Primary data collected through the distribution of questionnaires by purposive sampling method. The sample in this study amounted to 50 respondents who used the Bukalapak application and were active students of the Faculty of Economics and Business, Soegijapranata Catholic University, Semarang. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, t test, F test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ).*

*The results of this study indicate that the quality of the website and shopping experience have significant and significant influence on customer satisfaction using the Bukalapak application. The variable that has the biggest influence on customer satisfaction using the Bukalapak application is website quality.*

*Keywords: Website Quality, Shopping Experience, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8
1.3.2.1. Perusahaan.....	8
1.3.2.2. Peneliti.....	8
1.3.2.3. Peneliti Selanjutnya.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. E-marketplace.....	9
2.2. Website.....	9
2.3. Kualitas Website .....	10
2.4. Pengalaman Berbelanja <i>Online</i> .....	11
2.5. Kepuasan Konsumen Online ( <i>e-satisfaction</i> ).....	12
2.6. Penelitian Terdahulu .....	14
2.7. Kerangka Pikir Penelitian .....	17
2.8. Hipotesis Penelitian .....	18

2.9. Definisi Operasional Variabel.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1. Objek dan Lokasi Penelitian .....	21
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	21
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	23
3.4.1. Uji Validitas .....	23
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	24
3.5. Teknik Analisis Data.....	25
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	25
3.5.2. Analisis Regresi Berganda.....	26
3.5.3. Uji Statistik t .....	27
3.5.4. Uji Statistik F.....	28
3.5.5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	28
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1. Deskripsi Responden.....	29
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin .....	29
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan dan Program Studi .....	30
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi e-commerce Apa yang Pernah Digunakan Selain Aplikasi Bukalapak .....	31
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Apa yang Pernah Dibeli .....	32
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Dari Mana Mendapatkan Rekomendasi Dalam Menggunakan Aplikasi Bukalapak.....	34
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor yang Menjadi Pertimbangan Utama Dalam Menggunakan Aplikasi Bukalapak .....	35
4.1.7. Deskripsi Kualitas Website Bukalapak.....	36
4.1.8. Deskripsi Pengalaman Berbelanja Online. ....	37
4.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
4.2.3. Uji Pengaruh Kualitas Website, dan Pengalaman Berbelanja secara Simultan (Uji F) .....	43
4.2.4. Uji Koefisien Determinan .....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>45</b>
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA ..... 49  
DAFTAR LAMPIRAN..... 53



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2. 2 Definisi Operasional Penelitian .....	19
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas .....	24
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	25
Tabel 4. 1 Usia dan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 2 Tahun Angkatan dan Program Studi.....	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi e-commerce Apa yang Pernah Digunakan Selain Aplikasi Bukalapak.....	31
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Apa yang Pernah Dibeli .....	33
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Dari Mana Mendapatkan Rekomendasi Dalam Menggunakan Aplikasi Bukalapak.....	34
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor yang Menjadi Pertimbangan Utama Dalam Menggunakan Aplikasi Bukalapak.....	35
Tabel 4. 7 Deskripsi Kualitas Website Bukalapak.....	36
Tabel 4. 8 Deskripsi Pengalaman Berbelanja Online .....	37
Tabel 4. 9 Deskripsi Kepuasan Pelanggan Online.....	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Website, dan Pengalaman Berbelanja secara Parsial (Uji t) .....	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Website, dan Pengalaman Berbelanja secara Simultan (Uji F) .....	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinan .....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Jumlah Pengguna <i>e-commerce</i> Di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2. 5 <i>e-commerce</i> yang Paling Banyak Dikunjungi Di Indonesia .....	3
Gambar 1. 3. Rangking Play Store.....	4
Gambar 2. 1. Kerangka Pikir Penelitian .....	17
Gambar 4. 1. Kategori Produk Pada Aplikasi Bukalapak.....	32

