

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG BERBELANJA DI
SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA KUPANG**

SITRI FEBRIYANI MELLA

20410081

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan – Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Manajemen



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG BERBELANJA DI
SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA KUPANG

SITRI FEBRIYANI MELLA
20410081



Menyetujui

Pembimbing I



Alva Elita Sjoen, SE., MM
NIDN : 08250566801

Pembimbing II



Melvin k. Djami Rane, SE., MM
NIDK : 8993100020

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG BERBELANJA DI
SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA

SITRI FEBRIYANI MELLA

20410081



Telah Di Pertahankan Di Depan Penguji

Pada Tanggal 29 Juni 2024

Susunan Dewan Penguji

Penguji Utama	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota	Yudith F. Lerrick, SE., MM	
Penguji Anggota	Alya. Elita Sjioen, SE., MM	
Penguji Anggota	Melvin K. Djami Rane, SE., MM	

Skripsi Ini Telah Di Terimah Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN : 0825056801

Ketua Program Studi

Alya Elita Sjioen, SE., MM
NIDN : 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sitri Febriyani Mella
NIM : 20410081
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berbelanja Di Shopee Pada Masyarakat Kota Kupang.” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 10 Juli 2024

Yang Menyatakan

asiswa



Sitri Febriyani Mella
NIM. 20410081

Mengetahui



Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN. 0825056801



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Sabtu, Tanggal 29 Juni 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Sitri Febriyani Mella
TTL : Camplong, 17 Februari 2002
NIM : 20410081
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berbelanja Di Shopee Pada Masyarakat Kota Kupang
Pembimbing I : Alya Elita Sjioen, SE.,MM
Pembimbing II : Melvin K.Djami Rane, SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP	Utama	80	X 40%	32
Yudith F..Lerrick, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Alya Elita Sjioen, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Melvin K.Djami Rane, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Total Nilai yang diperoleh: 80				
Nilai Aksara: A (Sangat Memuaskan)				

Kupang, 29 Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW



Hermya B. Hina, SE., M.Si
NIDN: 0825056801

MOTO

Waktu Tuhan Pasti Yang Terbaik

“Untuk segala sesuatu ada masanya, untuk apa pun itu di bawah langit ada waktunya”

(Pengkhotbah 3:1)

PERSEMBAHAN

Puji syukur, hormat dan kemuliaan bagi Tuhan Yang Maha Esa yang atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Juruslamat tersayang, Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada disetiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terimakasih karena selalu memberikan harapan dan muzijat diwaktu yang tepat ditengah keputusan penulis. Terimakasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata sukacita.
2. Teristimewa Kepada Cinta pertama penulis, Bapak Harun Benyamin Mella dan Mama Femi Yunetri Pian yang senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa, dan kasih sayang kepada penulis. Sosok orang tua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua. Skripsi ini adalah persembahan untukmu dari putri kecilmu yang saat ini sudah tumbuh dewasa awal perkuliahan dan sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Adik terkasih penulis, Ryan Hendricson Mella dan Marchelyne Anggita Mella, yang selalu memberikan nasehat, menguatkan penulis melalui doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungan dalam menyelesaikan studi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Maromi Merlin Mbate. SE., M.Sc selaku dosen penasehat akademik yang selalu menasehati penulis selama dibangku pendidikan.

5. Ibu Alya Elita Sjoen, SE., MM selaku pembimbing I, yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan dalam skripsi ini
6. Ibu Melvin K. Djami Rane SE., MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kepada Ibu Pdt Dorce Dima Ndaomanu STh Terimakasih untuk doa dan dukungannya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Pemilik tanggal 04-mei-2001 (MYNAL) yang sudah menemani dari awal perkuliahan sampai akhir, tempat berbagai suka dan duka, memberi dukungan, kasih sayang dan semangat, serta perhatian kepada penulis dalam membantu penyusunan skripsi dari awal hingga selesainya skripsi ini.
9. Saudari-saudari tercinta saya Gracella Pian, Wize Pian, Melitra Pian, Marni Seubelan, Thelsi Seubelan, Nani Ndaomanu, Rilen Missa, Nosri Ballo yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi.
10. Untuk Teman- Teman Kelas Manajemen B angkatan 2020, Teman-teman KKN, PKL yang sudah berjuang sama-sama.
11. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
12. Teruntuk sahabat-sahabat seperjuangan, Lya Seran, Armi Rambu, Yurisa Ton, Ina Tefa, Enty Seran yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-

masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.

13. Untuk Keluarga besar di kampung halaman Terimakasih untuk doa dan dukungannya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Kepada Teman-teman kos Cendana Gading yang selalu mendukung dan membantu saya.

15. Terakhir, Kepada diri saya sendiri, Sitri Febriyani Mella. Terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata dan ketidak pastian di perjalanan panjang ini, meskipun sering kali ingin menyerah dan merasa putus asa. Terimakasih karena telah menemukan kekuatan didalam ketidak pastian dan kegagalan. Terimakasih sudah melibatkan Tuhan Yesus Kristus dalam setiap perjalananmu dan mengijinkan Yesus Kristus untuk menjadi batu sandaranmu. Berbanggalah kepada diri sendiri karena telah menjadi pahlawan dalam cerita hidupmu sendiri. Apapun kurang dan lebihmu, mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dari berbagai pihak yang mendukung penulisan skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya untuk menambah wawasan, dan kirannya melalui skripsi ini nama Tuhan Yesus semakin di permuliakanm Tuhan Yesus Memberkati Kita. Syalom.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berbelanja Di Shopee Pada Masyarakat Kota Kupang”**

Terselesainya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlif Frederik Neonufa, MT., Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE., MSi selaku dekan fakultas ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE, MP selaku wakil dekan Eakultas ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Alya E. Sjioen, SE., MM selaku ketua program studi manajemen.
5. Ibu Maromi Merlin Mbate. SE., M.Sc selaku dosen penasehat akademik.
6. Ibu Alya E. Sjioen, SE., MM selaku pembimbing I yang dengan kerelaan dengan ketulusan membimbing penulis.
7. Ibu Melvin K. Djami Rane SE., MM selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.

8. Dr. Damaris Y. Koli, SE., MM selaku penguji utama dan Yudit F. Lerrick, SE., MM selaku penguji ke II.
9. Seluruh Staf Dosen Fe-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang konstruktif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 13 Juni 2024

Penulis:

Sitri Febriyani Mella

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Persoalan Penelitian	11
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Tujuan Penelitian	11
1.4.2 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18

2.1.3 Keragaman Produk.....	20
2.2 Konsep Penelitian	23
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis.....	24
2.3.1 Kerangka Dasar Pemikiran	24
2.3.2 Hipotesis.....	25
2.3.2.1 Hipoteasis Kerja.....	25
2.3.2.2 Hipotesis Statistik.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Populasi Dan Sampel	26
3.1.1 Populasi Penelitian.....	26
3.1.2 Sampel Penelitian.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.1 Kuesioner	27
3.3 Konsep Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran	28
3.4 Teknik Analisis Data.....	30
3.4.1 Analisis Pendahuluan.....	30
3.4.2 Analisis Lanjutan	30
3.5 Uji Hipotesis Statistik	31
3.5.1 Uji T (Uji Persial)	31
3.5.2 Uji F (Uji Simultan)	31
3.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	32
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN ANALISIS	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33

4.1.1 Sejarah Singkat Shopee.....	33
4.1.2 Visi Dan Misi Shopee	36
4.1.3 Logo Shopee	37
4.1.4 Sistem Pembayaran Dan Pengiriman Barang	38
4.1.5 Layanan Shopee	38
4.1.6 Deskripsi Penelitian	38
4.1.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	41
4.2 Ananlisis Pendahulaun	41
4.2.1 Kualitas Pelayanan.....	42
4.2.2 Keragaman Produk.....	44
4.2.3 Kepuasan Konsumen.....	45
4.3 Analisis Lanjutan	46
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.3.2 Uji Parsial (Uji t).....	48
4.3.3 Uji Simultan (Uji F)	49
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.4 Bahasan Hasil Analisis.....	50
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
4.4.2 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	55
BAB V KESIMPULAN.....	60
5.1 Kesimpulan	60

5.2 Implikasi Teoritis	60
5.3 Impikasi Terapan.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
DAFTAR LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Yang Terjual Di Shopee Pada Tahun 2021	6
Tabel 1.3 Konsep, Indikator, Dan Skala Pengukuran	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	41
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keragaman Produk	44
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Dasar Pemikir	24
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	36
Gambar 4.2 Tampilan Beranda Shopee	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	68
Lampiran 3 Hasil SPSS.....	71