

**PENGARUH DESAIN SITUS, DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE LAZADA PADA
MASYARAKAT JAKARTA**

**YUNY
8135160973**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTA EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

THE EFFECT OF WEBSITE DESIGN, AND SECURITY ON E-COMMERCE LAZADA CUSTOMER SATISFACTION IN JAKARTA COMMUNITY

**YUNY
8135160973**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of Jakarta

***BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2020***

ABSTRAK

YUNY, Pengaruh Desain Situs, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Lazada Pada Masyarakat Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh desain situs, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan sebuah e-commerce. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik Purposive Sampling sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan oleh desain situs terhadap kepuasan pelanggan adalah $\hat{Y} = 14,601 + 0,336 X$. Sedangkan, untuk variabel keamanan terhadap kepuasan pelanggan adalah $\hat{Y} = 14,433 + 0,337 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov Smirnov dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan dari ketiga variabel tersebut sebesar 0,093 karena tingkat signifikansi ke-tiga variabel tersebut $>0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X1, dan Y atas X2 menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X1 thitung = 5,169 dan ttabel = 1, 97623 dan Y atas X2 thitung = 4,699 dan ttabel = 1, 97623. Nilai koefisien korelasi antara variabel desain situs (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,451 dan nilai koefisien korelasi antara variabel keamanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,426. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara desain situs terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif dan signifikan antara keamanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara desain situs, keamanan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X1 diperoleh sebesar 0,203 yang menunjukkan bahwa 20,3% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh desain situs. Sementara itu, sisanya 79,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas X2 diperoleh sebesar 0,181 yang menunjukkan bahwa 18,1% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh variabel keamanan. Sementara itu, sisanya 81,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Desain Situs, Keamanan.

ABSTRACT





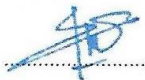

YUNY, The Effect of Website Design, And Security on Lazada E-Commerce Consumer Satisfaction in the Jakarta Community.

This study aims to determine the effect of site design and security on customer satisfaction in an e-commerce. This research was conducted in Jakarta, for 6 months from January to Juni 2020. The method used in this research is the survey method. The population in this study is the people of Jakarta. The sampling technique used was purposive sampling technique of 150 people. The regression equation generated by website design on customer satisfaction is $\hat{Y} = 14.601 + 0.336 X$. Meanwhile, for the security variable on customer satisfaction is $\hat{Y} = 14.433 + 0.337 X$. The analysis requirements test is the normality test with the Kolmogorov Smirnov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and it produces a significant level of the three variables of 0.093 because the significance level of the three variables is > 0.05 , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. The regression linearity test of Y on X1, and Y on X2 resulted in a significance value on Linearity, namely $0.000 < 0.05$, so it was concluded that it had a linear relationship. Furthermore, the t test was carried out and produced Y on X1 $t_{count} = 5.169$ and $t_{table} = 1.97623$ and Y on X2 $t_{count} = 4.699$ and $t_{table} = 1.97623$. The correlation coefficient value between website design variables (X1) on customer satisfaction (Y) is equal to 0.451 and the correlation coefficient between the security variable (X2) on customer satisfaction (Y) is 0.426. So, there is a positive and significant influence between website design on customer satisfaction, a positive and significant influence between security on customer satisfaction. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant influence between website design and security on customer satisfaction. The coefficient of Y determination on X1 is 0.203 which indicates that 20.3% of the customer satisfaction variable is determined by the website design. Meanwhile, the remaining 79.7% is influenced by other factors. And the coefficient of determination Y on X2 is 0.181 which indicates that 18.1% of the customer satisfaction variable is determined by the security variable. Meanwhile, the remaining 81.9% is influenced by other factors.

Keywords: Customer Satisfaction, Website Design, And Security.

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat</u> <u>MM. M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	<u>Terrylina Arvinta</u> <u>Monoarfa, S.E., MM</u> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		23 Agustus 2020
3	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		26 Agustus 2020
4	<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		25 Agustus 2020
5	<u>Nadya Fadillah</u> <u>Fidhyallah, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		21 Agustus 2020
Nama : Yuny No. Registrasi : 8135160973 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : Rabu, 19 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yuny
NIM : 8135160973
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : yunyjuni15@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Desain Situs, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce Lazada Pada Masyarakat Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2020

Penulis

(Yuny)

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2020



Yuny

NIM. 8135160973

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“The best revenge is to improve yourself”

- Ali ibn Abi Thalib -

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji bagi Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, ketiga kakak saya, dan teman-teman yang selalu mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang selalu mendukung saya hingga saat ini, yang selalu mendoakan serta memberikan semangat dan kepercayaannya kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan juga skripsi saya untuk Ibu Corry Yohana dan Ibu Nadya Fadillah Fidyallah yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti sembahkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia-Nya semata peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Desain Situs Dan Keamanan Transaksi, dan Privasi Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Lazada Pada Masyarakat di Jakarta”

Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan mendapatkan gelas Sarjana Pendidikan pada prodi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah berjasa dengan memberikan bimbingannya, pengarahan ilmu, saran, dan motivasi pada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah berjasa dengan memberikan bimbingannya, pengarahan ilmu, saran, dan dukungan pada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
3. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Upay Supardi dan Ibu Sumiati yang selalu mendoakan, mendukung, dan menyayangi saya dengan setulus hati.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 dan juga teman seperbimbingan yang saling membantu memberikan informasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Nova Almaida, Zulfa Nabila, Selviani, Krisnayanti, Puji Wijayanti, Nur Rizkia, Haviyah Indah Sari, Iesti Cahyanti dan Farah Nabillah yang selalu menemani, mendoakan, dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi masih terlalu jauh dari kata sempurna. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti. Dengan demikian, saran dan kritik sangat diharapkan dari berbagai pihak.

Jakarta, Juni 2020

Yuny

NIM. 8135160973