

SKRIPSI
ANALISIS *WEBQUAL* 4.0 TERHADAP *USER SATISFACTION*
PADA *SOCIAL COMMERCE TIKTOK SHOP* DI KOTA
BANJARMASIN



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

MEGI NEDIAWAN
NIM: 1810312610001
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023

LEMBAR LEGALITAS

ANALISIS *WEBQUAL* 4.0 TERHADAP *USER SATISFACTION* PADA
SOCIAL COMMERCE TIKTOK SHOP DI KOTA BANJARMASIN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

MEGI NEDIAWAN
NIM. 1810312610001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 27 Juli 2023 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



Rusniati, S.E., M.Si.
NIP. 19721117 199702 2 004

Penguji I

Penguji II



Dr. Tinik Sugianti, S.Pd., M.M.
NIP. 19750807 200604 2 002



M. Yudy Rachman, S.E., M.M.
NIP. 19821023 200501 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis ULM



Dr. R. R. Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si.
NIP. 19730727 200112 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Megi Nediawan
NIM : 1810312610001
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis *WebQual 4.0 Terhadap User Satisfaction*
pada *Social Commerce Tiktok Shop* di Kota
Banjarmasin
Mata kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 27 Juli 2023/Ruang Kaca Gedung PG

TIM PENGUJI

Pembimbing : Rusniati SE, M.Si

()

Penguji I : Dr. Tinik Sugiati, S.Pd, MM

()

Penguji II : M. Yudy Rachman, SE, MM

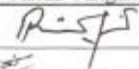
()

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Megi Nediawan
NIM : 1810312610001
Hari, tanggal Ujian : Selasa, 27 Juni 2023
Waktu Ujian : 16.00 WITA s/d Selesai
Tempat : Ruang Kaca Gedung PG

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji :

No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Rusniati SE, M.Si	Pembimbing	
2.	Dr. Tinik Sugianti, S.Pd, MM	Ketua	
3.	M. Yudy Rachman, SE, MM	Sekretaris	

Demikian berita acara perbaikan ujian skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari tim penguji

Banjarmasin, 24 Juli 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Dr. R. R. Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si
19730727-200112 2 001

Mahasiswa,


Megi Nediawan
NIM. 1810312610001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipandan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 7 Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Megi Nediawan
1810312610001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan kesehatan selalu kepada penulis sehingga laporan proposal skripsi ini dapat dikerjakan dan selesai tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi inspirasi penulis dalam kehidupan kita sehari-hari.

Atas rahmat Allah, akhirnya penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul **ANALISIS *WEBQUAL* 4.0 TERHADAP *USER SATISFACTION* PADA *SOCIAL COMMERCE TIKTOKSHOP* DI KOTA BANJARMASIN**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya Skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Prof. Dr. Ahmad Alim Bahri, S.E., M. Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Atma Hayat, Drs. Ec. M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. R. R. Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si., selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ayahanda Dr. H. M. Riza Firdaus, S.E, M.M., selaku dosen penasihat akademik yang telah membimbing, memberi nasihat dan dukungan semasa di bangku kuliah.

5. Ibu Rusniati. S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing Skripsi serta pemberi konsultasi yang baik sehingga peneliti mampu menyelesaikan Skripsi secara penuh ini,
6. Ibu Dr. Tinik Sugiati, S.Pd., M.M., selaku dosen peguji I yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengoreksi dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak M. Yudy Rachman, S.E., M.M., selaku dosen peguji II yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengoreksi dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini
8. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Sutikno dan Ibu Turiyah, begitu besar jasa mereka yang telah membesarkan saya, yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya, terima kasih atas cinta, kasih sayang, usaha dan doanya yang selalu menyertai sehingga peneliti mampu melangkah sejauh ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepadanya,
9. Teman seperjuangan yang saya hormati Nakama Trio Bencana, Muhammad Babas Samasi dan Ahmad Wiryawan Dhia Pratama semoga kelak kita berada dipuncak kehidupan yang kita impikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih belum sempurna. Namun, penulis sudah berusaha menyusun Skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca serta dapat menambah pengetahuan. Sehubungan dengan hal ini kiranya tidak ada kata yang pantas diucapkan kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan doa semoga bantuan mereka menjadi amal saleh dan mendapat ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Banjarmasin, 7 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Megi Nediawan', written in a cursive style.

Megi Nediawan
1810312610001

ABSTRAK

Megi Nediawan, (2023), Analisis *WebQual 4.0 Terhadap User Satisfaction* pada *Social Commerce Tiktok Shop* di Kota Banjarmasin. Pembimbing : Rusniati Rusniati.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis : (1) pengaruh *usability quality* terhadap *user satisfaction* pada *social commerce Tiktok Shop* di kota Banjarmasin, (2) pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* pada *social commerce Tiktok Shop* di kota Banjarmasin, dan (3) pengaruh *service interaction quality* terhadap *user satisfaction* pada *social commerce Tiktok Shop* di kota Banjarmasin.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *social commerce Tiktok Shop* di kota Banjarmasin. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *usability quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada *social commerce Tiktok Shop* di kota Banjarmasin. *Information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada *social commerce Tiktok Shop* di kota Banjarmasin. *Service Interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada *social commerce Tiktok Shop* di kota Banjarmasin.

Kata kunci: *WebQual 4.0, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction*

ABSTRACT

Megi Nediawan (2023). WebQual 4.0 Analysis of User Satisfaction in Social Commerce Tiktok Shop, Banjarmasin City. Supervisor: Rusniati Rusniati.

This research was conducted to analyze: (1) the effect of usability quality on user satisfaction in social commerce Tiktok Shop in the city of Banjarmasin, (2) the effect of information quality on user satisfaction in social commerce TikTok Shop in the city of Banjarmasin, and (3) the effect of service interaction quality on user satisfaction in social commerce Tiktok Shop in the city of Banjarmasin.

The population in this study are users of the social commerce Tiktok Shop in the city of Banjarmasin. The number of respondents was 100 people. The retrieval technique the sample used is purposive sampling. This research uses a data analysis technique that is multiple linear regression.

The results of this study indicate that usability quality has no effect on user satisfaction in social commerce Tiktok Shop in the city of Banjarmasin. Information quality affects user satisfaction in social commerce TikTok Shop in the city of Banjarmasin. Service Interaction quality has an effect on user satisfaction on the social commerce Tiktok Shop in the city of Banjarmasin.

Keywords: *WebQual 4.0, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS	
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. <i>WebQual 4.0</i>	13
2.1.1.1. <i>Usability Quality</i>	15
2.1.1.2. <i>Information Quality</i>	16
2.1.1.3. <i>Service Interaction Quality</i>	16
2.1.2. <i>User Satisfaction</i>	17
2.1.3. Pengaruh antar Variabel	18
2.1.3.1. Pengaruh <i>Usability Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	18
2.1.3.2. Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	19
2.1.3.3. Pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> ..	19
2.2. Penelitian Sebelumnya	19
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	25
3.1. Kerangka Konseptual	25
3.2. Hipotesis	26

BAB IV METODE PENELITIAN	29
4.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	29
4.2. Jenis Penelitian.....	29
4.3. Tempat/Lokasi Penelitian.....	29
4.4. Unit Analisis.....	29
4.5. Populasi dan Sampel	30
4.5.1. Populasi	30
4.5.2. Sampel.....	30
4.6. Variabel dan Definisi Operasional.....	31
4.6.1. Variabel.....	31
4.6.2. Definisi Operasional.....	32
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	35
4.8. Teknik Analisis	36
4.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.8.1.1. Uji Validitas	36
4.8.1.2. Uji Reliabilitas	36
4.8.2. Uji Linearitas.....	37
4.8.3. Uji Asumsi Klasik	37
4.8.3.1. Uji Normalitas	37
4.8.3.2. Uji Multikolinieritas.....	38
4.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.8.4. Regresi Linier Berganda	39
4.8.5. Hipotesis.....	40
4.8.5.1. Uji t.....	40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	42
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
5.1.1. Identitas Objek Penelitian	42
5.1.2. Sejarah Singkat.....	43
5.1.3. Struktur Organisasi.....	44
5.2. Hasil dan Analisis	45
5.2.1. Karakteristik Responden	45
5.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45

5.2.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
5.2.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
5.2.2.	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	47
5.2.2.1.	Variabel <i>Usability Quality</i> (X1).....	47
5.2.2.2.	Variabel <i>Information Quality</i> (X2)	49
5.2.2.3.	Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3).....	51
5.2.2.4.	<i>Satisfaction</i> (Y)	52
5.2.3.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
5.2.3.1.	Uji Validitas	53
5.2.3.2.	Uji Reliabilitas	55
5.2.4.	Analisis Data	56
5.2.4.1.	Uji Asumsi Klasik	56
5.2.4.1.1.	Uji Normalitas	56
5.2.4.1.2.	Uji Multikolonieritas.....	57
5.2.4.1.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	58
5.2.4.1.4.	Uji Linearitas.....	59
5.2.4.2.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
5.2.5.	Hasil Pengujian Hipotesis	64
5.2.5.1.	Uji Kelayakan Model	64
5.2.5.2.	Uji Hipotesis.....	65
5.2.6.	Pembahasan Hasil Penelitian	67
5.2.6.1.	Pengaruh <i>Usability Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	67
5.2.6.2.	Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	68
5.2.6.3.	Pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> ..	68
5.2.7.	Implikasi Hasil Penelitian	69
5.2.7.1.	Implikasi Teoritis	69
5.2.7.2.	Implikasi Praktis.....	70
5.2.8.	Keterbatasan Penelitian.....	71
BAB VI	PENUTUP	72
6.1.	Kesimpulan	72
6.2.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		74

LAMPIRAN.....	76
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 4. 1 Definisi Operasional	32
Tabel 4. 2 Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 5. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 5. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	46
Tabel 5. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 5. 4 Deskripsi Statistik Variabel <i>Usability Quality</i>	48
Tabel 5. 5 Deskripsi Statistik Variabel <i>Informartion Quality</i>	50
Tabel 5. 6 Deskripsi Statistik Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	51
Tabel 5. 7 Deskripsi Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i>	52
Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability Quality</i>	54
Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	54
Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	55
Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	55
Tabel 5. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	56
Tabel 5. 13 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 5. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 5. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 5. 16 Hasil Uji Linearitas	59
Tabel 5. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 5. 18 Interpretasi Nilai R	62
Tabel 5. 19 Hasil Uji t	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Tren Pengguna Internet dan Sosial Media pada Tahun 2022 di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Data Daily Time Spent with Media di Indonesia pada Tahun 2022 .	2
Gambar 1. 3 Platform Sosial Media Paling Banyak Digunakan Orang Indonesia 2022.....	3
Gambar 1. 4 Sosial Media Paling Banyak Di-download di Indonesia Tahun 2022	4
Gambar 1. 5 Data Negara Pengguna Tiktok Terbesar di Dunia	5
Gambar 1. 6 Data Shopping on Media Masyarakat Indonesia.....	6
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 5. 1 Logo Tiktok.....	42
Gambar 5. 2 <i>User Interface Tiktok Shop</i>	43
Gambar 5. 3 Struktur Organisasi <i>Tiktok</i>	44