

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MARKETPLACE
SHOPEE DI KABUPATEN TAPIN**



**Disusun oleh:
AKHMAD AKBAR HABIBIE
NIM : 1710414310004**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah kepada ALLAH SWT dan Terima Kasih. Setelah melalui berbagai macam proses perkuliahan yang cukup panjang, dengan ini akhirnya skripsi yang saya susun ini bisa terselesaikan. Dikerjakan dengan penuh perjuangan dan sangat menguras tenaga, skripsi ini tentunya saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yaitu Milta Noor, S.Sos dan Almarhum Muhammad Fachriani yang memberikan fasilitas dan dukungan kepada kehidupan saya serta Kakak saya Aulia Noor Fitra, S.Pd yang selalu menasehati.

Saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi 2017, teman kerja di Dinas Perdagangan Kabupaten Tapin, sahabat-sahabat saya, juga keluarga yang lainnya dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena sudah memberi semangat dan yang luar biasa kepada saya.

Izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada ibu Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si selaku dosen penguji saya, bapak Dr. Siswanto Rawali, S.Sos., M.Si sebagai dosen pembimbing 1 dan ibu Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd, MA sebagai dosen pembimbing 2 saya. Atas arahan, bimbingan, serta nasihatnya saya berhasil dalam menyelesaikan skripsi ini dan bersedia mengantarkan saya untuk mendapatkan gelar sarjana.

Semoga kebahagiaan saya ini juga kebahagiaan kalian semua, dan kebaikan kalian semua terbalaskan, sehat selalu, Panjang umur, dan sukses. Terima Kasih atas segalanya, semoga kita selalu dihindarkan dari musibah dan selalu diberikan rezeki yang panjang aamiin.

Akhmad Akbar Habibie



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

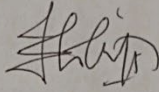
PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP PEMBELIAN
MELALUI MARKETPLACE SHOPEE DI KABUPATEN TAPIN

- A. Nama Mahasiswa : Akhmad Akbar Habibie
NIM : 1710414310004
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (*77,26*) dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 5 Juni 2024.

C. Tim Penguji:

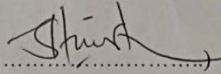
a. Ketua

Dr. Yuanita Setyastuti., M.Si
NIP. 198208212006042002


(.....)


b. Sekretaris

Dr. Siswanto Rawali, S.Sos., M.Si
NIP. 197610052008121002

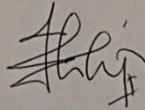

(.....)

c. Anggota

Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd., MA
NIP. 199202182019032020


(.....)


Banjarmasin, 4 Oktober 2024
Ketua Pembimbing



Dr. Yuanita Setyastuti., M.Si
NIP. 198208212006042002



Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197601221998021001

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Akhmad Akbar Habibie
NIM : 1710414310004
PRODI : Ilmu Komunikasi
Fakultas : FISIP ULM Banjarmasin
Alamat : Jl. Jendral Sudirman Komplek Haur Kuning RT. 10, RW. 04,
Kelurahan Rangda Malingkung, Kecamatan Tapin Utara

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul “PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MARKETPLACE SHOPEE DI KABUPATEN TAPIN “ adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Yang mana skripsi ini merupakan hasil penelitian peneliti dan bukan merupakan hasil plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat adanya penyimpangan dan peniruan dalam penelitian ini, maka penulis akan bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya, sesuai dengan hukum dan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 8 Oktober 2024

Hormat Saya,

Akhmad Akbar Habibie



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2666/UN8.1.13/KP.10.00/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dr.Siswanto.,M.Si
2. Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh,S.Pd.,MA
3. Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Akhmad Akbar Habibie
NIM : 1710414310004
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience Dalam Melakukan
Pembelian Melalui E-Commerce Shopee Di Kabupaten
Tapin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 5 Juni 2024
J a m : 11.00 WITA - Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 1 Juni 2024
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu Lima Juni Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2666/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 1 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

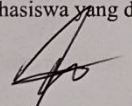
Nama : Akhmad Akbar Habibie
NIM : 1710414310004
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience Dalam Melakukan Pembelian Melalui E-Commerce Shopee Di Kabupaten Tapin
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 11.00 s/d selesai
Nilai : 77,26 (A-)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

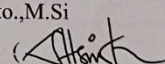
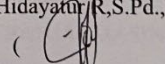
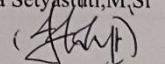
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 5 Juni 2024

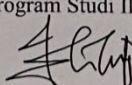
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Akhmad Akbar Habibie

1. Ketua : Dr.Siswanto.,M.Si
()
2. Sekretaris : Putri Ayu Hidayati, R.S.Pd.,MA
()
3. Anggota : Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,


Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Akhmad Akbar Habibie
NIM : 1710414310004
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience Dalam Melakukan Pembelian Melalui E-Commerce Shopee Di Kabupaten Tapin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr.Siswanto.,M.Si	80	
2.	Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh,S.Pd.,MA	75	
3.	Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si	75	
Jumlah		230	
Nilai Rata-rata		76,67	Nilai Akhir = 77,26 (A-)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 5 Juni 2024

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

ABSTRAK

Akhmad Akbar Habibie (1710414310004), 2024, PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MARKETPLACE SHOPEE DI KABUPATEN TAPIN, diawasi oleh Siswanto Rawali dan Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh.

Shopee adalah salah satu marketplace yang menyediakan berbagai macam produk mulai dari pakaian, makanan dan lain-lain yang terhubung melalui internet. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *customer experience* sebagai variabel (X) terhadap pembelian melalui *marketplace* shopee sebagai variabel (Y) di Kabupaten Tapin.

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Untuk pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pengukuran Skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dan dibantu dengan program IBM SPSS Statistics 22.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis didapatkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($153,960 > 3,94$) menunjukkan bahwa hipotesis H_a diterima yaitu terdapat pengaruh signifikan antara *customer experience* terhadap pembelian melalui *marketplace* Shopee pada masyarakat Kabupaten Tapin sehingga H_0 ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *customer experience* terhadap pembelian melalui *marketplace* Shopee. *marketplace* shopee terhadap minat beli online, pengaruh yang terjadi adalah dalam kategori Tinggi. Hal ini terlihat pada nilai multiple-R sebesar 0,782 (78,2%).

Kata Kunci : Komunikasi, Media Informasi, *Marketplace*, Shopee

ABSTRACT

Akhmad Akbar Habibie (1710414310004), 2024, The Influence of Customer Experience in Making Purchases via Shopee Marketplace in Tapin Regency, supervised by Siswanto Rawali and Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh.

Shopee is a marketplace that provides various kinds of products ranging from clothing, food and others that are connected via the internet. This research aims to analyze the influence of customer experience as a variable (X) on purchases via marketplace Shopee/shopee marketplace as a variable (Y) in Tapin Regency.

The approach to this research uses quantitative descriptive methods. The sampling technique in this research used purposive sampling with a sample size of 100 people according to the criteria determined by the researcher. For data collection in this study a questionnaire was used with Likert scale measurements, while data analysis used simple linear regression analysis and was assisted by the IBM SPSS Statistics 22 program.

Based on the results of hypothesis testing, a significant value of $0.000 < 0.05$ was obtained with a value of $F_{count} > F_{table}$ ($153,960 > 3.94$) indicating that the H_a hypothesis was accepted, namely that there was a significant influence between customer experience on purchases via Shopee marketplace in the people of Tapin Regency so that H_0 rejected. The research results show that there is an influence between customer experience on purchases via Shopee marketplace. Shopee marketplace on online buying interest, the influence that occurs is in the High category. This can be seen in the multiple-R value of 0.782 (78.2%).

Keywords : Communication, Information, Marketplace, Shopee

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi yang berjudul “*PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MARKETPLACE SHOPEE DI KABUPATEN TAPIN*”. Penelitian skripsi ini dikerjakan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan penelitian skripsi ini berkat tuntunan Tuhan yang maha Esa, penulis berterima kasih kepada Dr. Siswanto Rawali, S.Sos., M.Si & Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd, MA selaku dosen pembimbing beserta penguji Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si, dan teman – teman, karena sudah membantu dalam pembuatan penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik materi maupun cara penulisan. Namun demikian sang penulis telah berusaha dengan segala kemampuannya untuk melakukan yang terbaik. Untuk itu penulis pribadi memohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya.

Banjarmasin, Mei 2024

Akhmad Akbar Habibie

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Tinjauan Konseptual.....	11
2.2.1 Komunikasi.....	11
2.2.2 <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Konsumen)	14
2.2.3 Marketplace	15
2.2.4 Shopee	18
2.3 Tinjauan Teori	18
2.4 Kerangka Pemikiran	19
2.5 Hipotesis Penelitian	20
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN	21
3.1. Pendekatan Penelitian	21
3.2 Tipe Penelitian	21
3.3 Objek Penelitian	21

3.4 Populasi dan Sampel	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel	22
3.5 Jenis dan Sumber Data	23
3.5.1 Jenis Data	23
3.5.2 Sumber Data	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Definisi Operasional	24
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas	27
3.9 Teknik Analisis Data	30
3.9.1 Regrasi Linear Sederhana	30
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.9.2.1 Uji Normalitas	32
3.9.2.2 Uji Linearitas	32
3.10 Uji Hipotesis	33
3.11 Waktu dan Lokasi Penelitian	33
3.11.1 Waktu Penelitian	33
3.11.2 Lokasi Penelitian	33
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Responden	34
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia	34
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.1.4 Responden Berdasarkan Penggunaan Shopee	35
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Identifikasi Variabel Bebas (X) <i>Customer Experience</i>	36
4.2.2 Identifikasi Variabel Terikat (Y) <i>Marketplace</i>	41
4.2.3 Uji Normalitas	45
4.2.4 Uji Linearitas	45
4.2.5 Uji Regresi Linear Sederhana	46

4.2.6 Uji Hipotesis	47
4.4 Pembahasan.....	50
BAB V.....	53
KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57