

**PENGARUH KUALITAS *E-SERVICE* SHOPEE
TERHADAP MINAT BELI GENERASI Z DI
KECAMATAN CIBEUNYING KIDUL**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Prodi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam*



Diajukan Oleh :

Rosi Rahmawati

NIM : 2261201072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SALI AL – AITAAM
BANDUNG
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS *E-SERVICE* SHOPEE
TERHADAP MINAT BELI GENERASI Z DI
KECAMATAN CIBEUNYING KIDUL**

Diajukan oleh:
Rosi Rahmawati
NIM : 2261201072

Telah disetujui oleh:

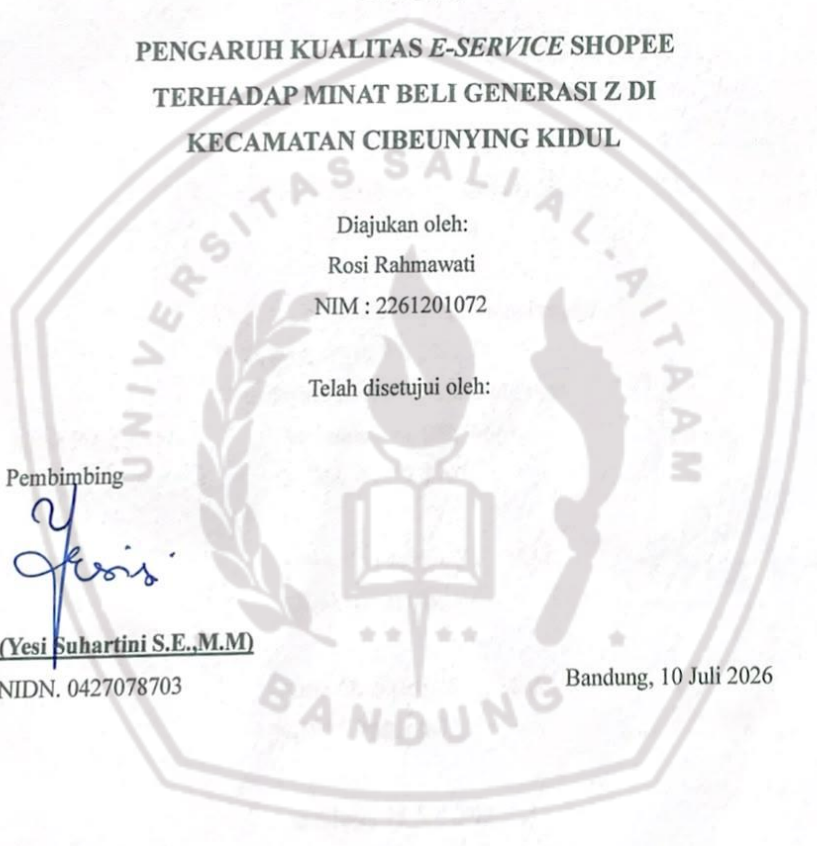
Pembimbing



(Yesi Suhartini S.E.,M.M)

NIDN. 0427078703

Bandung, 10 Juli 2026



**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS *E-SERVICE* SHOPEE
TERHADAP MINAT BELI GENERASI Z DI
KECAMATAN CIBEUNYING KIDUL**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Rosi Rahmawati

NIM : 2261201072

Yang disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 16 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Program Studi

Yesi Suhartini, S.E., M.M.

NIDN. 0427078703

Penguji 1

Rizka Noristaman, S.E., M.M.

NIDN. 0422118605

Penguji 2

Adrie Charviandi, S.E., M.M.

NIDN. 0424018602

Bandung, 16 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sali Al-Aitaam

Dr. Yusnani, S.E., M.M

NIDN. 0417087201

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 10 Juli 2026

Penulis,



(Rosi Rahmawati)

NIM : 2261201072

Pembimbing

(Yesi Suhartini, S.E., M.M)

NIDN. 0427078703

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas *e-service* terhadap minat beli pada *marketplace* Shopee di kalangan Generasi Z Kecamatan Cibeunying Kidul. Masalah dalam penelitian ini didasari oleh adanya kesenjangan antara tingginya popularitas Shopee sebagai *marketplace* dengan kunjungan tertinggi dengan keluhan nyata pengguna terkait kendala teknis sistem, responsivitas layanan pelanggan, dan ketidakakuratan ulasan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas *E-Service* (X) yang diukur melalui lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Sedangkan variabel dependen adalah Minat Beli (Y) yang diukur melalui empat indikator, yaitu minat transaksional, referensial, preferensial, dan eksploratif. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis melalui Uji T (parsial). Responden dalam penelitian ini adalah Generasi Z di Kecamatan Cibeunying Kidul yang aktif menggunakan marketplace shopee sebagai media belanja online. Pengumpulan data dilakukan sebagai data primer melalui penyebaran kuesioner terstruktur skala Likert kepada 99 orang responden yang dipilih menggunakan teknik *non probability sampling*. Hasil analisis deskriptif menunjukkan karakteristik responden didominasi oleh perempuan (89,9%) dan Generasi Z tahun kelahiran 2000-2004 (61,6%) dengan status mayoritas sebagai karyawan/swasta (45,5%). Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 2,285 + 0,714X$. Berdasarkan pengujian secara parsial (Uji t), Kualitas *E-Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli ($t_{hitung} = 16,877 > t_{tabel} = 1,984$). Nilai *R Square* sebesar 0.746 menunjukkan bahwa kualitas *e-service* mampu memberikan pengaruh minat beli sebesar 74,6% sedangkan sisanya sebesar 25,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, saran yang diberikan bagi pihak manajemen Shopee disarankan meningkatkan kualitas layanan pelanggan (*Customer Service*) agar merespons keluhan pengguna secara lebih cepat, solutif, dan mengurangi penggunaan jawaban template otomatis yang dinilai kurang membantu mengatasi masalah nyata konsumen. Shopee perlu memperketat sistem filterisasi ulasan produk untuk menyaring ulasan palsu, untuk menjaga keaslian bukti fisik layanan *digital* demi mengoptimalkan minat transaksional dan eksploratif konsumen.

Kata Kunci : Kualitas *E-Service*, Minat Beli, Shopee, Generasi Z

ABSTRACT

This study aims to determine and explain the influence of e-service quality on purchase intention regarding the Shopee marketplace among Generation Z in Cibeunying Kidul District. The research problem stems from the gap between Shopee's high popularity—as the marketplace with the highest number of visits—and actual user complaints regarding system technical issues, customer service responsiveness, and review inaccuracies. A quantitative research method with descriptive and verificative approaches was employed. The independent variable is E-Service Quality (X), measured across five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The dependent variable is Purchase Intention (Y), measured via four indicators: transactional, referential, preferential, and explorative intentions. Data analysis techniques included descriptive analysis, classical assumption tests (normality, linearity, and heteroscedasticity tests), simple linear regression analysis, the coefficient of determination (R^2) test, and hypothesis testing via the t-test (partial test). Respondents consisted of Generation Z individuals in Cibeunying Kidul District who actively use Shopee for online shopping. Primary data were collected by distributing structured Likert-scale questionnaires to 99 respondents selected through non-probability sampling. Descriptive analysis revealed that the respondent profile was dominated by females (89.9%) and Generation Z members born between 2000 and 2004 (61.6%), with the majority employed in the private sector (45.5%). Simple linear regression analysis yielded the equation $Y = 2.285 + 0.714X$. Partial testing (t-test) indicated that E-Service Quality has a positive and significant effect on Purchase Intention ($t\text{-count} = 16.877 > t\text{-table} = 1.984$). The R-squared value of 0.746 indicates that e-service quality accounts for 74.6% of the influence on purchase intention, while the remaining 25.4% is attributed to variables not examined in this study. Based on these findings, it is recommended that Shopee management improve customer service quality by responding to user complaints more quickly and effectively—offering actual solutions rather than relying on automated template responses, which are often perceived as unhelpful in resolving genuine consumer issues. Furthermore, Shopee needs to tighten its product review filtering systems to weed out fake reviews and preserve the authenticity of the digital service's social proof, thereby optimizing consumer interest in both transactions and exploration.

Keywords: *E-Service Quality, Interest in Buying, Shopee, Generation Z.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah Swt atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas E-Service Shopee terhadap Minat Beli Generasi Z Kecamatan Cibeunying Kidul”**. Secara khusus, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, Agus Mulyadi dan Weni Agustina, dua orang yang mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun mereka telah memberikan segalanya hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Penulis percaya doa-doa mereka lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis melewati masa-masa sulit.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati, ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E.,M.Ak sebagai Rektor Universitas Sali Al-Aitaam.
2. Andri Asmari, S.E.,M.M sebagai Bidang Akademik dan Kurikulum.
3. Dian Haerana, S.T sebagai Bidang Keuangan dan Sarana Prasana.
4. Ir. Arif Nugraha, M.M sebagai Bidang Kemahasiswaan dan Penerimaan Mahasiswa Baru.
5. Dr. Yusnaini,S.E.,M.M sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.
6. Yesi Suhartini,S.E.,M.M sebagai Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.

7. Yesi Suhartini, S.E.,M.M sebagai Dosen Pembimbing yang selama proses penyusunan Skripsi ini memberikan komentar, saran, kritik, dan koreksi dengan penuh perhatian sejak awal penyusunan skripsi.
8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Sali Al-Aitaam.
9. Adik perempuan tercinta, Sufi Kamil dan kakak sepupu saya Hari Rusdiyanto, Nur Taufik Hidayat dan seluruh keluarga besar penulis terima kasih telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan perhatiannya yang sangat luar biasa kepada penulis.
10. Arfi Sukmadipura Rachmadi Putra, yang telah memberikan dukungan semangat, tenaga, bantuan maupun materi dan senantiasa sabar menghadapi penulis dalam hal apapun. Terima kasih telah menjadi bagian perjalanan penulis hingga penyusunan Skripsi ini selesai.
11. Sahabat tercinta, Laela Nurhamidah, terima kasih atas pelajaran berharganya dan telah banyak memberikan bantuan, motivasi, dan kebersamaan selama penulis menyusun skripsi ini.
12. Sri Wahyuni, Atikah Rismawati, Nadya Limawati M, Sisca Susilawati dan teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2022 yang telah membantu dan memberikan dukungan, kebersamaan, dan kenangan selama masa perkuliahan.
13. *Last but not least*, anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya, Rosi Rahmawati. Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski banyak hal yang terjadi di luar prediksi.

Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Allah SWT berikan. Tetap semangat untuk terus berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Penulis berdoa agar langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya untuk penulis dan pembaca pada umumnya.

Bandung, 5 Juli 2026



(Rosi Rahmawati)

NIM : 2261201072



DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</u>	iii
<u>ABSTRAK</u>	iv
<u>ABSTRACT</u>	v
<u>KATA PENGANTAR</u>	vi
<u>DAFTAR ISI</u>	ix
<u>DAFTAR TABEL</u>	xiii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiv
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xv
<u>BAB I</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
1.1 <u>Latar Belakang Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
1.2 <u>Identifikasi Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
1.3 <u>Batasan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
1.4 <u>Rumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
1.5 <u>Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
1.6 <u>Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</u> ..	Error! Bookmark not defined.
<u>HIPOTESIS PENELITIAN</u>	Error! Bookmark not defined.

<u>2.1 Kajian Teori</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.1 Manajemen</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.2 Pengertian dan Konsep Organisasi</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.4 Manajemen Pemasaran Jasa</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.5 Pengertian Kualitas <i>E-Service</i></u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.6 Perilaku Konsumen</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.7 Pengertian Minat Beli</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.8 Pengertian <i>Marketplace</i></u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.9 Definisi Generasi Z</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.2 Penelitian Sebelumnya Yang Relevan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.3 Kerangka Berpikir</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.3.1 Diagram Kerangka Berpikir</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.4 Hipotesis Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB III</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>METODE PENELITIAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.1 Metode Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.2 Objek Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.3 Tempat dan Waktu Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.4 Variabel dan Operasionalisasi Variabel</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.4.1 Variabel Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.4.2 Operasionalisasi Variabel</u>	Error! Bookmark not defined.

<u>3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.5.1 Populasi</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.5.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.6 Teknik Pengumpulan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.6.1 Data Primer</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.6.2 Data Sekunder</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.7 Uji Instrumen Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.7.1 Uji Validitas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.7.2 Uji Realibilitas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.8 Teknik Analisis Data</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.8.1 Analisis Deskriptif</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.8.2 Uji Asumsi Klasik</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB IV</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.1.1 Sejarah Shopee</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.1.2 Fitur Layanan Shopee</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.1.3 Visi, Misi dan Tujuan Shopee</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.2 Profil Responden</u>	Error! Bookmark not defined.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama ...	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh Kualitas <i>E-Service</i> terhadap Minat Beli di Marketplace Shopee	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Saran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Saran Praktis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Konsumen Shopee **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Bobot Nilai Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Tahun Kelahiran **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Utama **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Kualitas *E-Service*... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Minat Beli **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Realibilitas Variabel Kualitas *E-Service*..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Reliabilitas Variabel Minat Beli **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Persentase Kuesioner Kualitas *E-Service*... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Persentase Kuisoner Minat Beli **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Uji Linearitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linier Sederhana **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Uji T **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Analisis Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Platfrom Paling Sering Diakses **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Data Pengguna *Marketplace* pada Generasi Z **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Karakteristik Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Unduhan Shopee di Goggle Play Store .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Histogram Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Scatterplot Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 1 Surat Keputusan Pembimbing</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 1 2 Kartu Bimbingan Skripsi.....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 1 3 Hasil Perhitungan Kuantitatif.....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 1 4 Hasil Tabulasi Data Kuisioner</u>	Error! Bookmark not defined.

