

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN ELEKTRONIK (*E-COMPLAINT HANDLING*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ELEKTRONIK (*E-SATISFACTION*) MELALUI KEPERCAYAAN ELEKTRONIK (*E-TRUST*) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Pengguna Bukalapak Indonesia)**

***THE EFFECT OF E-COMPLAINT HANDLING ON E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS MEDIATION VARIABLES***  
*(Study of Bukalapak Indonesia Customers)*

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**ARIE WAHYU PRANATA**

**20160410026**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN ELEKTRONIK (*E-COMPLAINT HANDLING*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ELEKTRONIK (*E-SATISFACTION*) MELALUI KEPERCAYAAN ELEKTRONIK (*E-TRUST*) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Pengguna Bukalapak Indonesia)**

***THE EFFECT OF E-COMPLAINT HANDLING ON E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS MEDIATION VARIABLES***  
*(Study of Bukalapak Indonesia Customers)*

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**ARIE WAHYU PRANATA**

**20160410026**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

### HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arie Wahyu Pranata

Nomor Mahasiswa : 20160410026

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**Pengaruh Penanganan Keluhan Elektronik (*E-Complaint Handling*) Terhadap Kepuasan Konsumen Elektronik (*E-Satisfaction*) Melalui Kepercayaan Elektronik (*E-Trust*) sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Bukalapak Indonesia)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 18 September 2023

A 10000 Indonesian postage stamp with a blue ink signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAL TEMPEL' and 'CB8DDAKX672787089'. The signature is in blue ink and appears to be 'Arie Wahyu Pranata'.

## MOTTO

“Dan barang siapa menaruh seluruh kepercayaannya kepada Allah (Tuhan), maka Dia akan mencukupi mereka.”

- QS. At-Talaq:3

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

- QS. Al-Inshirah:5

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih.”

- QS. Ibrahim:7

*“Utha-uthu nggoleki salahe garu”*

- Peribahasa Jawa

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga atas izin dan ridhoNya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagaimana mestinya. Tak lupa saya kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kami dari jaman jahilia menjadi jaman islamiah yang terang menderang seperti ini. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya mengucapkan terimakasih dan karya tulis ini saya persembahkan kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya. Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah banyak memberikan kemudahan serta ampunan kepada hamba-Nya yang masih memiliki banyak kekurangan.

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sutikno dan Ibu Zumaroh yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses menyelesaikan studi di jenjang S1 ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan doa yang sudah kalian berikan kepada saya. Semoga terus ada dalam lindungan dan kasih sayang dari Allah SWT.
2. Saudara perempuan saya, Arrinda Miftachul Jannah dilancarkan dan disukseskan dalam proses perkuliahannya.
3. Keluarga besar, yang selalu mendukung, memberikan semangat dan mendoakan yang terbaik buat saya.
4. Pak Dr. Punang Amaripuja, SE.,ST.,M.IT. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas waktu, ilmu, perhatian dan kesabaran yang senantiasa diberikan kepada saya.
5. Ghea Shaumiza El Vira Prameswari, seseorang yang spesial yang selalu membantu, mendukung dan terus memberikan semangat dalam menyelesaikan segala kesulitan.

6. HIMAMA, organisasi yang memberikan pengalaman serta warna yang berbeda ketika kuliah. Tempat dimana bisa bekerja sama dengan orang-orang hebat dan memiliki tujuan yang besar.
7. Teman HIMAMA 2016, teman yang selalu kompak dalam segala hal, yang berusaha berjuang dari awal sampai akhir, yang selalu bercanda dalam bercerita tentang kehidupan.
8. Sahabat, yang selalu dukung satu sama lain, saling bantu dan memberi saran dalam proses skripsi ataupun yang lainnya, yang selalu tukar cerita dan pengalaman, serta saling berbagi cerita tentang kerasnya kehidupan.
9. Teman-teman 31.bloc tempat saya bekerja dan mencari uang yang mengajarkan saya banyak hal tentang bagaimana menanggapi orang lain.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak tertinggal pula salam serta shalawat yang selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu 'Alaihi wa Sallam. Penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Penanganan Keluhan Elektronik (*E-Complaint Handling*) Terhadap Kepuasan Konsumen Elektronik (*E-Satisfaction*) Melalui Kepercayaan Elektronik (*E-Trust*) sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Bukalapak Indonesia)**" disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan supaya dapat memberikan masukan bagi perusahaan *e-commerce* maupun perusahaan lainnya supaya dapat meningkatkan penanganan keluhan elektronik (*e-complaint handling*) dari perusahaan supaya nantinya berpengaruh pada kepercayaan elektronik (*e-trust*) dan kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) itu sendiri.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

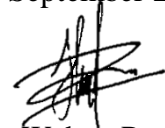
1. Allah Subhanahu wa Ta'ala yang selalu memberikan kesehatan dan rezeki serta petunjuk juga ampunan-Nya kepada hamba-Nya yang masih memiliki banyak kekurangan.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Sutikno dan Ibu Zumaroh serta keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses menyelesaikan studi di jenjang S1 ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan doa yang sudah kalian berikan kepada saya. Semoga terus ada dalam lindungan dan kasih sayang dari Allah SWT.
3. Pak Dr. Punang Amari Puja, SE.,ST.,M.IT. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing dan mengarahkan dengan baik. Terima kasih banyak atas bantuan, masukan

dan waktunya, semoga Allah selalu melimpahkan kasih dan rahmat-Nya kepada Ibu beserta keluarga.

4. Sahabat-sahabat terdekat saya,yang selalu dukung satu sama lain selalu tukar pikiran dan cerita

Dengan ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu kritik, saran, serta pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 18 September 2023



Arie Wahyu Pranata



## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u> .....	i
<u>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</u> .....	ii
<u>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</u> .....	iii
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u> .....	iv
<u>MOTTO</u> .....	v
<u>PERSEMBAHAN</u> .....	vi
<u>ABSTRAC</u> .....	viii
<u>ABSTRAK</u> .....	ix
<u>DAFTAR ISI</u> .....	x
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	xii
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	xiii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	1
A. <u>Latar Belakang</u> .....	1
B. <u>Rumusan Masalah</u> .....	5
C. <u>Tujuan Penelitian</u> .....	5
D. <u>Manfaat Penelitian</u> .....	6
<u>BAB I TINJAUAN PUSTAKA</u> .....	7
A. <u>Landasan Teori</u> .....	7
B. <u>Penelitian terdahulu</u> .....	13
C. <u>Pengembangan Hipotesis</u> .....	16
D. <u>Model Penelitian</u> .....	19
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u> .....	21
A. <u>Subjek dan Objek Penelitian</u> .....	21
B. <u>Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data</u> .....	21
C. <u>Teknik pengambilan sampel</u> .....	22
D. <u>Definisi Operasional</u> .....	23
E. <u>Uji kualitas instrumen</u> .....	26
F. <u>Analisis Data dan Uji Hipotesis</u> .....	27
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u> .....	36
A. <u>Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian</u> .....	36
B. <u>Uji Kualitas Instrumen dan Data</u> .....	40
C. <u>Statistik Deskriptif</u> .....	43
D. <u>Analisis Structural Equation Modeling (SEM)</u> .....	50
E. <u>Pengujian Hipotesis</u> .....	60

<b><u>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN</u></b> .....	<b>69</b>
A. <u>Simpulan</u> .....	69
B. <u>Keterbatasan Penelitian</u> .....	70
C. <u>Saran</u> .....	70
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	<b>73</b>
<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....	<b>75</b>

## DAFTAR GAMBAR

<a href="#">Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia</a> .....	2
<a href="#">Gambar 1. 2 Nominal transaksi E-Commerce tahun 2017-2020</a> .....	3
<a href="#">Gambar 2. 1 Model Penelitian</a> .....	19
<a href="#">Gambar 4. 1 Diagram Alur</a> .....	51
<a href="#">Gambar 4. 2 Persamaan Struktural</a> .....	51

## DAFTAR TABEL

<a href="#">Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu</a> .....	15
<a href="#">Tabel 3. 1 Definisi Operasional</a> .....	23
<a href="#">Tabel 3. 2 Kriteria Goodness of Fit</a> .....	35
<a href="#">Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin</a> .....	38
<a href="#">Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia</a> .....	38
<a href="#">Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan</a> .....	39
<a href="#">Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas</a> .....	40
<a href="#">Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas</a> .....	42
<a href="#">Tabel 4. 6 Interpretasi Kelas Interval</a> .....	43
<a href="#">Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel E-complaint Handling</a> .....	44
<a href="#">Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel E-Trust</a> .....	46
<a href="#">Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel E-Satisfaction</a> .....	48
<a href="#">Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas</a> .....	52
<a href="#">Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Outliers</a> .....	55
<a href="#">Tabel 4. 12 Notes For Model Notes For Model (Default model) Computation of degrees of freedom (Default model)</a> .....	58
<a href="#">Tabel 4. 13 Menilai Goodness of Fit</a> .....	58
<a href="#">Tabel 4. 14 Hubungan antar Variabel</a> .....	61
<a href="#">Tabel 4. 15 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</a> .....	62
<a href="#">Tabel 4. 16 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)</a> .....	63