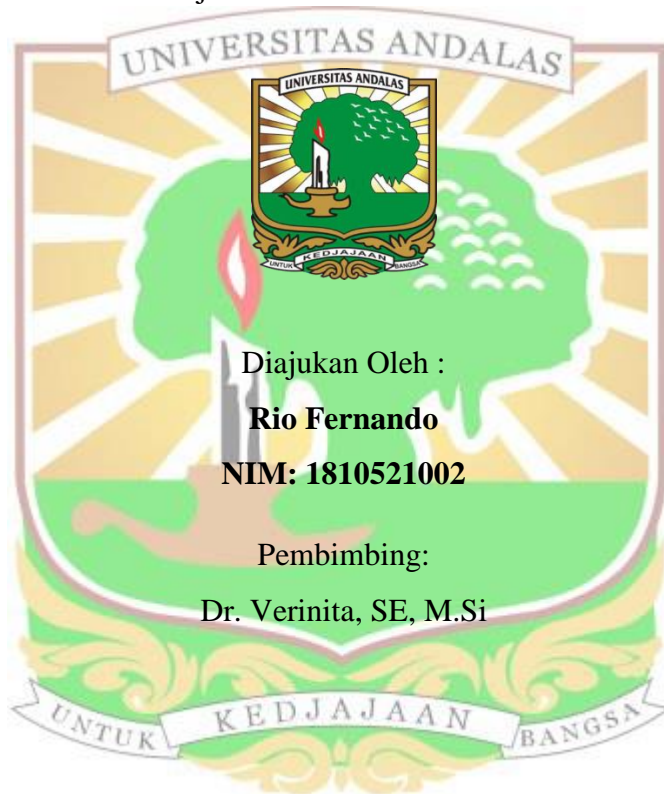


**PENGARUH *WEBSITE DESIGN, SECURITY, EFFICIENCY, DAN*
FULFILLMENT TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(Survey Pada Mahasiswa Pengguna Shopee Di Kota Padang)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program
Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**



No. Alumni Universitas	Rio Fernando	No. Alumni Fakultas
------------------------	---------------------	---------------------

a) Tempat/Tgl Lahir : Muaro Panas/22 Januari 2000, b) Nama Orang Tua : Alianis dan Bainarti, c) Fakultas : Ekonomi, d) Jurusan : Manajemen, e) No. BP : 1810521002, f) Tanggal Lulus : 24 Januari 2022, g) Prediket Lulus: Dengan Pujian, h) IPK : 3.94, i) Lama Studi : 3 Tahun 6 Bulan, j) Alamat Orang Tua : Perumnas Salasah Indah Blok Q/6, Jorong Batang Salosah, Kenagarian Muaro, Kecamatan Sijunjung, Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat.

PENGARUH *WEBSITE DESIGN, SECURITY, EFFICIENCY, DAN FULFILLMENT* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*

(Survey Pada Mahasiswa Pengguna Shopee Di Kota Padang)

Skripsi oleh Rio Fernando

Pembimbing : Dr. Verinita, SE., M.Si

ABSTRAK

E-commerce tidak lepas dari namanya pelayanan. Pelayanan ini dilakukan secara tidak langsung (eletronik) yang dikenal dengan *e-service quality*. *E-service quality* juga menjadi penting dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *website design, security, efficiency, dan fulfillment* terhadap *customer satisfaction*. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa pengguna Shopee yang berada di Kota Padang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada 150 orang responden yang merupakan mahasiswa pengguna Shopee di Kota Padang. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert 1-5. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, kemudian data diolah dan diuji menggunakan *software IBM SPSS* versi 25 dan dibantu *Microsoft Excel*. Teknik pengujian data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *security, efficiency, dan fulfillment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada mahasiswa pengguna Shopee di Kota Padang. Sedangkan variabel *website design* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada mahasiswa pengguna Shopee di Kota Padang.

Kata kunci : *website design, security, efficiency, fulfillment, customer satisfaction*

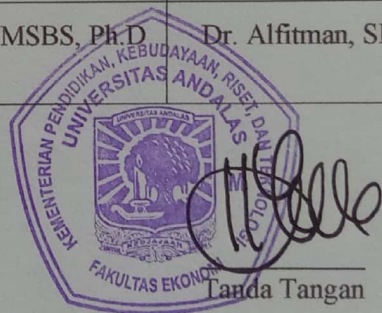
Skripsi telah dipertahankan di depan sidang pengujian dan dinyatakan lulus pada tanggal : 24 Januari 2022

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Verinita, SE., M.Si	Hafiz Rahman, SE, MSBS, Ph.D	Dr. Alfitman, SE, M.Sc

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Hendra Lukito, SE, MM, Ph.D
NIP.197106242006041007



Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan: