

**PENGARUH *INFORMATION QUALITY*, *PRODUCT VARIETY*, DAN *DELIVERY SERVICE* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI EMPIRIS PENGGUNA *MARKETPLACE*
SOCIOLLA DI INDONESIA)**

SKRIPSI



**OLEH:
ANGELICA OCTARAYEN FRANKLIN WELONG
3903019007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2023**

**PENGARUH INFORMATION QUALITY, PRODUCT VARIETY, DAN
DELIVERY SERVICE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI EMPIRIS PENGGUNA MARKETPLACE SOCIOLLA DI
INDONESIA)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

ANGELICA OCTARAYEN FRANKLIN WELONG

3903019007

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2023

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Angelica Octarayen Franklin Welong

NIM : 3903019007

Judul Skripsi : Pengaruh *Information Quality*, *Product Variety* dan *Delivery Service* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris *E-Commerce* Kecantikan Di Indonesia)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 26 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Angelica Octarayen Franklin Welong)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *INFORMATION QUALITY, PRODUCT VARIETY, DAN DELIVERY SERVICE* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI EMPIRIS PENGGUNA *MARKETPLACE SOCIOLLA* DI INDONESIA)**

Oleh:

**ANGELICA OCTARAYEN FRANKLIN WELONG
3903019007**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

Tanggal 7 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Angelica Octarayen Franklin Welong

(NIM: 3903019007)

Telah diuji pada tanggal 7 Juli 2023 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.Si

NIDN. 0717087201

Mengetahui

Dekan



Dr. Henira Wijaya, S. Akt., M.M., CPMA

NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat diberikan kemudahan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Griya Husada Madiun” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bantuan, masukan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Rosalinda Chandra dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, bantuan baik secara materil maupun non materil, dan doa untuk mempermudah dalam penyelesaian penelitian ini.
2. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. sebagai dosen pembimbing dan Ibu Veronika Agustini Srimulyani., S.E., M.Si sebagai wali studi yang telah sabar dalam memberikan berbagai masukan, bantuan, dan bimbingan selama masa kuliah.
3. Seluruh dosen Fakultas Bisnis di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga dapat menambah wawasannya.
4. Seluruh staf Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi.
5. Seluruh pihak yang telah terlibat untuk memperlancar dan membantu proses penelitian mulai dari awal hingga berakhirnya penyusunan skripsi.
6. Teman-teman angkatan 2019 yang telah menemani dalam melakukan perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun dengan baik.
7. Sahabat-sahabat saya yang telah bersedia dalam mendengarkan keluh dan kesah selama perkuliahan. Selain itu, juga memberikan motivasi dan arahan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih terdapat adanya kekurangan dan keterbatasan sehingga diperlukan saran dan kritik untuk menyempurnakan penelitian ini. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Madiun, 23 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angelica Octarayen Franklin Welong', written in a cursive style.

Angelica Octarayen Franklin Welong

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Pengembangan Hipotesis	16
2.4. Model Penelitian	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Desain Penelitian	20
3.2. Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	20
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	22

3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	22
3.5. Teknik Analisis Data	23
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.2. Deskripsi Data.....	28
4.3. Deskripsi Variabel.....	30
4.4. Uji Kualitas Data.....	36
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	37
4.6. Uji Regresi Linier Berganda	39
4.7. Uji Hipotesis	41
4.8. Pembahasan.....	43
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	47
5.1. Simpulan	47
5.2. Keterbatasan.....	47
5.3. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Daftar Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Daftar Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Daftar Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 4.4 Rentang Skala	31
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang <i>Information Quality</i>	31
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang <i>Product Variety</i>	33
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang <i>Delivery Service</i>	34
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.9 Uji Validitas	36
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda.....	39
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	19
Gambar 3.1 Contoh Daerah Penerimaan Dan Penolakan.....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	38
Gambar 4.2 Kurva Daerah Penerimaan H1 dan Penolakan H0.....	41
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan H1 dan Penolakan H0.....	42
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penolakan H1 dan Penerimaan H0.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER	53
LAMPIRAN 2: HASIL KUESIONER PENELITIAN VARIABEL.....	59
LAMPIRAN 3: HASIL UJI DATA SPSS	80
LAMPIRAN 4: TABEL t DAN TABEL r.....	84

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *information quality*, *product variety* dan *delivery service* terhadap kepuasan konsumen pengguna *marketplace* Sociolla di Indonesia. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi masyarakat Indonesia yang melakukan transaksi pada *marketplace* Sociolla. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 186 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner melalui google form dan menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dengan uji hipotesis menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *information quality* dan *product variety* berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan konsumen pengguna *marketplace* Sociolla di Indonesia, sedangkan *delivery service* tidak berpengaruh namun memiliki arah positif terhadap kepuasan konsumen pengguna *marketplace* Sociolla di Indonesia.

Kata Kunci: *Information Quality, Product Variety, Delivery Service*, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY, PRODUCT VARIETY
AND DELIVERY SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION (AN
EMPIRICAL STUDY OF THE SOCIOLLA MARKETPLACE IN
INDONESIA)**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of information quality, product variety and delivery service on consumer satisfaction using the marketplace Sociolla in Indonesia. This type of research is a quantitative study with population of Indonesian people who make transactions on the Sociolla marketplace. This study used purposive sampling with a total sample of 186 respondents. Data collection techniques in this study used a questionnaire via google form and used a likert scale. Data analysis techniques using multiple regression with hypothesis testing using the t test. The results showed that information quality and product variety had a significant positive effect on consumer satisfaction using the marketplace Sociolla in Indonesia, while delivery service had no effect but had a positive direction on consumer satisfaction using the marketplace Sociolla in Indonesia.

Keywords: *Information Quality, Product Variety, Delivery Service, Consumer Satisfaction*