

**PENGARUH PERSEPSI ONGKOS KIRIM DAN KUALITAS  
PELAYANAN SHOPEE EXPRESS TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM BERBELANJA *ONLINE* DI APLIKASI  
SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi  
Logistik

Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro



Disusun Oleh:

Nama: Rayialita Yonine

NIM: 40011322650053

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2026**

## **MOTTO**

“Barang siapa bersungguh-sungguh, maka sesungguhnya kesungguhannya itu  
untuk dirinya sendiri.”

(QS. Al-Ankabut: 6)

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya pada keindahan mimpi-mimpi  
mereka”

Eleanor Roosevelt

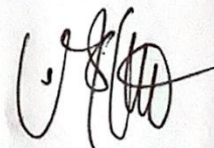
## HALAMAN PESETUJUAN

Nama : Rayialita Yonine  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650053  
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan  
Administrasi Logistik  
Judul Laporan Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Ongkos Kirim dan Kualitas  
Pelayanan Shopee Express terhadap Kepuasan  
Pelanggan dalam Berbelanja *Online* di Aplikasi  
Shopee pada Masyarakat Kota Semarang

Proposal ini telah disetujui pada tanggal:

21 Mei 2026

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Suwandi, S.A.P., M.Si

NIP. 199004122019031007

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Laporan Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Ongkos Kirim dan Kualitas Pelayanan Shopee Express terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Berbelanja *Online* di Aplikasi Shopee pada Masyarakat Kota Semarang

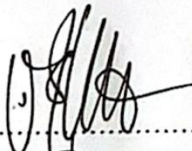
Nama : Rayialita Yonine

Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650053

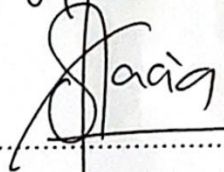
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

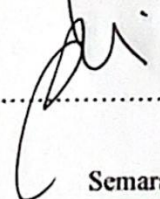
**Dosen Pembimbing**  
Suwandi, S.A.P., M.Si  
NIP. 199004122019031007

  
(.....)

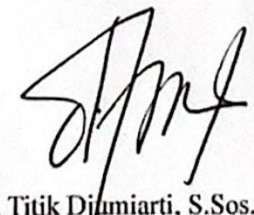
**Dosen Penguji 1**  
Stacia Revianny Mege, S.E., M.S.M  
NIP. 199107092018072001

  
(.....)

**Dosen Penguji 2**  
Annisa Yasmin, S.M., M.M  
NIP. 199110232019092001

  
(.....)

Semarang, 15 Juni 2026  
Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan)  
Manajemen dan Administrasi Logistik

  
Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si  
NIP. 197009251994032001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

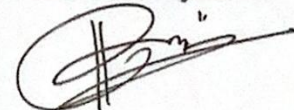
Nama : Rayialita Yonine  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650053  
Tempat/Tanggal Lahri : Magetan, 15 Juni 2004  
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan  
Administrasi Logistik  
Alamat : Jalan Raya No.69 Kel. Tebon, Kec. Barat, Kab.  
Magetan, Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Pengaruh Persepsi Ongkos Kirim dan Kualitas Pelayanan Shopee Express terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Berbelanja Online di Aplikasi Shopee pada Masyarakat Kota Semarang** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang saya telah lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 20 Mei 2026

Pembuat Pernyataan



Rayialita Yonine

NIM 40011322650053

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dan internet di Indonesia mendorong peningkatan aktivitas belanja *online* dan penggunaan layanan pengiriman barang. Shopee sebagai salah satu *marketplace* terlaris menyediakan Shopee Express sebagai layanan ekspedisi internal yang sering dipilih pelanggan dalam proses pengiriman pesanan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa pengaruh ongkos kirim dan kualitas pelayanan Shopee Express terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja *online* di aplikasi Shopee. Pendekatan penelitian bersifat kuantitatif, dengan pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada masyarakat Kota Semarang. Penelitian ini melibatkan 96 orang sebagai sampel responden dan analisis data menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian mengindikasikan bahwasanya ongkos kirim berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *T-statistics* sebesar 6,990 dan nilai *P-values* sebesar 0,000. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *T-statistics* 4,387 dan nilai *P-values* 0,000. Masing-masing dari keduanya mempengaruhi kepuasan pelanggan karena nilai *T-statistics* yang lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-values* yang lebih kecil dari 0,05. Namun, ongkos kirim memiliki pengaruh lebih besar dibanding kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwasanya semakin sesuai ongkos kirim yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam belanja *online* melalui aplikasi Shopee.

**Kata kunci:** ongkos kirim, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Shopee Express

## **ABSTRACT**

*The development of digital technology and the internet in Indonesia has led to an increase in online shopping activities and the use of delivery services. Shopee, as one of the most popular marketplaces, provides Shopee Express as an internal logistics service that is frequently chosen by customers in the order delivery process. This study aims to analyze the effect of shipping costs and the service quality of Shopee Express on customer satisfaction in online shopping through the Shopee application. The research adopts a quantitative approach, with data collected through a questionnaire distributed to the residents of Semarang City. This study involved 96 respondents as the sample, and the data were analyzed using the SmartPLS application. The results indicate that shipping costs have a positive effect on customer satisfaction, with a T-statistics value of 6.990 and a P-values value of 0.000. Service quality also has a positive effect on customer satisfaction, with a T-statistics value of 4.387 and a P-values value of 0.000. Both variables significantly influence customer satisfaction, as the T-statistics values are greater than 1.96 and the P-values are less than 0.05. However, shipping costs have a greater influence on customer satisfaction compared to service quality. These findings suggest that more appropriate shipping costs and better service quality will increase customer satisfaction in online shopping through the Shopee application.*

**Keywords:** *shipping cost, service quality, customer satisfaction, Shopee Express*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Ongkos Kirim dan Kualitas Pelayanan Shopee Express terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Berbelanja Online di Aplikasi Shopee pada Masyarakat Kota Semarang”** dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Selama penyusunan Tugas Akhir, banyak pihak yang telah membantu, menyemangati, mendoakan, dan memberi nasehat. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Suwandi, S.A.P., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
5. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M selaku Dosen Penguji 1 dan Annisa Yasmin, S.M., M.M selaku Dosen Penguji 2.

6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
7. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan jawaban pada kuesioner penelitian sehingga data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini dapat diperoleh dengan baik.
8. Kedua orang tua penulis Ayah Mariyon dan Ibu Indah serta keluarga bahagia, Mas Raka, Uti, Mba Aan, Mas Galih, dan Lintang yang senantiasa memberikan dukungan semangat dan doa selama penyusunan Tugas Akhir.
9. Sahabat - sahabat penulis yang selalu membantu, menemani dan memberi dukungan semangat selama penyusunan Tugas Akhir.
10. Teman - teman Manajemen dan Administrasi Logistik angkatan 2022 yang berproses bersama dengan penulis.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat terbuka demi perbaikan di masa mendatang.

Semarang, 20 Mei 2026



Rayialita Yonine

## DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
HALAMAN PESETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KOSEPTUAL PENELITIAN	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Pengiriman Barang.....	10
2.1.1.1 Pengertian Pengiriman Barang.....	10
2.1.1.2 Jenis - jenis Pengiriman Barang.....	10
2.1.1.3 Jasa Pengiriman Barang .....	11
2.1.2 <i>E-commerce</i> .....	12
2.1.2.1 Pengertian <i>E-commerce</i> .....	12
2.1.2.2 Karakteristik <i>E-commerce</i> .....	12
2.1.2.3 Jenis <i>E-commerce</i> .....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.4 Ongkos Kirim.....	17

2.1.4.1	Pengertian Ongkos Kirim.....	17
2.1.4.2	Indikator Ongkos Kirim .....	18
2.1.5	Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.5.2	Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	22
2.3	Hipotesis.....	33
2.4	Model Penelitian/ Kerangka Konseptual penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Rancangan Penelitian .....	35
3.2	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel.....	35
3.3	Populasi dan Sampel .....	40
3.3.1	Populasi.....	40
3.3.2	Sampel.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4.1	Jenis Sumber Data.....	42
3.4.1.1	Sumber Data Primer .....	42
3.4.1.2	Sumber Data Sekunder.....	42
3.4.2	Instrumen Penelitian.....	43
3.4.3	Skala Pengukuran.....	43
3.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	44
3.5.1.1	Uji Validitas Konvergen .....	44
3.5.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	44
3.5.1	Uji Reliabilitas .....	45
3.6	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
3.6.1	Hasil Uji Validitas .....	46
3.6.1.1	Hasil Uji Validitas Konvergen.....	46
3.6.1.2	Validitas Diskriminan.....	47
3.6.1.3	Nilai Average Variance Extraced (AVE) .....	48
3.6.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	49
3.7	Teknik Analisis Data .....	49
3.7.1	Uji Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> ) .....	49
3.7.2	Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	50
3.7.3	Uji Hipotesis .....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1    Gambaran umum Objek Penelitian .....	52
4.2    Deskripsi Responden.....	53
4.2.1    Karakteristik Demografis .....	54
4.2.2    Karakteristik Perilaku Responden.....	56
4.3    Analisis Deskriptif .....	59
4.3.1    Variabel Ongkos Kirim (X1).....	60
4.3.2    Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	63
4.3.3    Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	67
4.4    Hasil Pengujian Analisis Data .....	70
4.4.1    Uji Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> ) .....	71
4.4.2    Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	74
4.4.3    Uji Hipotesis .....	76
4.5    Pembahasan.....	78
4.5.1    Pengaruh Persepsi Ongkos Kirim terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.5.2    Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.6    Output Penelitian Terapan .....	84
BAB V PENUTUP.....	87
5.1    Kesimpulan .....	87
5.2    Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel.....	36
Tabel 3.2 Item Pertanyaan dalam Kuisioner .....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan .....	47
Tabel 3.5 Nilai Average variance extracted (AVE) .....	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Ongkos Kirim (X1) .....	60
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	63
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	71
Tabel 4.5 Data Hasil Pengujian Validitas Konvergen menggunakan AVE .....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan .....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4.8 Data Hasil Pengujian <i>Inner Model</i> Berdasarkan Nilai RSquare .....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Menggunakan Uji T .....	76
Tabel 4.11 Rekomendasi <i>Action Plan</i> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Nilai Transaksi <i>E-commerce</i> Tahun 2018-2024.....	1
Gambar 1.2 <i>E-commerce</i> yang Sering diakses di Indonesia .....	2
Gambar 2.1 Kondisi Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan .....	15
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	56
Gambar 4.3 Frekuensi Berbelanja di Shopee dalam 3 Bulan Terakhir .....	58
Gambar 4.4 Frekuensi Penggunaan Shopee Express .....	59
Gambar 4.5 Model Struktural (Output SmartPLS) .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Identitas Responden .....	93
Lampiran 2 Output Olah data SmartPLS .....	98
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	102
Lampiran 4 Biodata Peneliti.....	103
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan .....	104