

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE COD  
DI KELURAHAN SETERIO KECAMATAN BANYUASIN III  
KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH :**

**HERU ARYA SUGANTA**

**20612010195**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

**2024**

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE COD  
DI KELURAHAN SETERIO KECAMATAN BANYUASIN III  
KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH :**

**HERU ARYA SUGANTA**

**20612010195**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan**

**Hari** : Sabtu

**Tanggal** : 10 Agustus 2024

**PJ Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Sumatera Selatan**



**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.,**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kenyamanan (X1) dan keamanan (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) di Kelurahan Seterio Kec. Banyuasin III Kab. Banyuasin. Sampel diperoleh dengan metode Kuesioner (angket), dan dipilih 90 responden yaitu pelanggan shopee COD sebagai sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: analisis deskriptif kuantitatif, uji kualitas data, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan keamanan memiliki pengaruh Positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kenyamanan dan keamanan memiliki pengaruh Positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Hasil analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa kenyamanan dan keamanan memiliki pengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan shopee COD di Kelurahan Seterio Kec. Banyuasin III Kab. Banyuasin.

***Kata Kunci : Kenyamanan, Keamanan dan Kepuasan Pelanggan***

## **ABSTRACT**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kenyamanan (X1) dan keamanan (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) di Kelurahan Seterio Kec. Banyuasin III Kab. Banyuasin. Sampel diperoleh dengan metode Kuesioner (angket), dan dipilih 90 responden yaitu pelanggan shopee COD sebagai sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: analisis deskriptif kuantitatif, uji kualitas data, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis The results of this study show that comfort and safety have a positive and significant influence on customer satisfaction. The results of multiple regression analysis show that comfort and safety have a positive and significant influence on customer satisfaction. The results of the analysis of the correlation coefficient and determination coefficient showed that comfort and safety had a positive and significant influence on shopee COD customer satisfaction in Seterio Village, Banyuasin III District, Banyuasin Regency.*

**Keywords: Comfort, Safety and Customer Satisfaction**

