

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
PELAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS  
EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS KATOLIK  
WIDYA MANDIRA KUPANG**



**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh

Vira Shara Ramadhani  
NIM: 31119105

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2023**

**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**  
**KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA**  
**MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN**  
**BISNIS UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**  
**KUPANG**

Oleh

Vira Shara Ramadhani


NIM: 31119105


Telah Disetujui

Oleh


Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Daniel Taolin, SE., M.Si  
NIDN : 0817085701  
Tanggal : 13/7 - 23

  
Adrianus Ketmoen, SE., MM  
NIDN : 0812098901  
Tanggal : 17/7 - 2023

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Ekonomi Pembangunan

  
Emiliana Martuti Lawati, SE., ME  
NIDN : 0822038001  
Tanggal : 24/7 - 2023

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan dengan baik oleh Panitia Penguji Skripsi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang diselenggarakan pada:

Hari tanggal : Jumat, 09 Juni 2023  
Tempat : Ruang Mikro Teaching  
Jam : 08.00 – 10.00  
Atas Nama : Vira Shara Ramadhani  
NIM : 31119105  
Dinyatakan : LULUS

### PANITIA PENGUJI

1. Ketua : Daniel Taolin, SE, M.Si
2. Sekretaris : Adrianus Ketmoen, SE, MM
3. Penguji I : Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
4. Penguji II : Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
5. Penguji III : Daniel Taolin, SE, M.Si



### Mengetahui

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si  
NIDN: 0819066703

Ketua

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Emiliana Martuti Lawalu SE, ME  
NIDN: 0822038001

#### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.



Vira Shara Ramadhani  
NIM: 31119105

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al Baqarah Ayat 286)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah Ayat 5)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya.”

“Hadiah terbaik adalah apa yang kamu miliki dan takdir Terbaik adalah apa yang sedang kamu jalani.”

(Ust. Agam Fachrul)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh ungkapan syukur penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Orang Tua tercinta Bapak Nurdin Larua dan Ibu Masniati yang dengan jerih payah dan lelah mereka dalam doa pengorbanan yang tidak dapat tergantikan dengan apapun baik secara moril dan materil terutama doa motivasi dan dorongan yang diberikan kepada penulis setiap waktu.
2. Untuk diri sendiri yang selalu kuat dan sabar dalam menghadapi berbagai macam hambatan dan masalah hidup yang selalu di hadapi penulis.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ekonomi Pembangunan yang telah membekali saya dengan ilmu pengetahuan.
4. Untuk keluarga besar Farua Fasennang, adik, teman, dan sahabat yang selalu memberikan semangat.
5. Almamater tercinta, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

## ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Vira Shara Ramadhani (31119105) Program Studi Ekonomi Pembangunan dengan dibawah bimbingan, Pembimbing I Bapak Daniel Taolin,SE.,M.Si dan Pembimbing II Bapak Adrianus Ketmoen,SE.,MM dengan judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *E-commerce* shopee terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis universitas katolik widya mandira kupang”.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk 1) Untuk Mengetahui Gambaran penggunaan *e-commerce* Shopee. 2) Untuk Mengetahui kualitas pelayanan, harga, ketetapan waktu pengiriman terhadap kepuasan *e-commerce* Shopee secara simultan. 3) Untuk Mengetahui kualitas pelayanan, harga, ketetapan waktu pengiriman terhadap kepuasan *e-commerce* Shopee secara parsial.

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti data yang diperoleh, sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan daftar pernyataan (kuesioner) dengan tingkat signifikan 5%. Terdapat 96 sampel dalam penelitian ini kemudian di olah dengan menggunakan SPSS 21 dan di analisis dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan empat uji yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* shopee pada mahasiswa FEB Unwira kupang terbanyak adalah program studi akuntansi sebanyak 43 orang dan terendah adalah program studi manajemen sebanyak 21 orang dengan jumlah uang saku paling tinggi adalah Rp 500.000-1.000.000. Artinya sudah banyak mahasiswa yang menggunakan shopee sebagai tempat dimana untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan berbagai tawaran atau harga yang dilihat dalam *e-commerce* shopee membuat konsumen memilih barang yang mereka inginkan sesuai dengan harga yang ada dan juga karena ketepatan waktu pengiriman yang telah dijanjikan sesuai dengan harapan konsumen maka, membuat para konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *e-commerce* kepada konsumen. Kualitas pelayanan, harga, ketepatan waktu pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis universitas katolik widya mandira kupang. Secara parsial Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,336 > 1,662$ ) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,01 < 0,05$ ). Variabel Harga ( $X_2$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $-1,413 > 1,662$ ) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,161 < 0,05$ ). Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman ( $X_3$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,137 > 1,662$ ) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,035 < 0,05$ ). Ini menunjukkan bahwa dari ke tiga variabel terdapat satu variabel yang tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel Harga.

Dengan analisis tersebut disarankan bahwa bagi konsumen *e-commerce* shopee dikalangan mahasiswa bisa mengambil peluang untuk membuka usaha dengan cara menjual barang untuk meningkatkan pendapatan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee**

## ***ABSTRACT***

This research was written by Vira Shara Ramadhani (31119105) Development Economics Study Program under the guidance of Advisor I, Mr. Daniel Taolin, SE.,M.Si and Supervisor II, Mr. Adrianus Ketmoen, SE., MM with the title "Factors that affect E-commerce shoppe services on consumer satisfaction among students of the Faculty of Economics and Business, Widya Mandira Catholic University, Kupang.

The purpose of this research is to 1) to find out the description of the use of e-commerce Shopee. 2) To find out the quality of service, price, delivery timeliness on Shopee's e-commerce satisfaction simultaneously. 3) To find out the quality of service, price, delivery timeliness on Shopee's e-commerce satisfaction partially.

This study uses quantitative data types because in its implementation it includes data, analysis and interpretation of the meaning of the data obtained, the data source used is primary data using a list of statements (questionnaires) with a significant level of 5%. There were 96 samples in this study then processed using SPSS 21 and analyzed using descriptive statistical analysis techniques and inferential statistics with four tests namely the classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>).

The results of this study indicate that the highest level of customer satisfaction in E-commerce shopee for FEB Unwira Kupang students was the accounting study program with 43 people and the lowest was the management study program with 21 people with the highest amount of pocket money being IDR 500,000-1,000,000. This means that many students have used Shopee as a place to meet their needs with various offers or prices seen in Shopee e-commerce, making consumers choose the items they want according to the prices available and also because of the timely delivery that has been promised as expected. consumers, making consumers more satisfied with the services provided by e-commerce to consumers. quality of service, price, and timely delivery simultaneously have a significant effect on customer satisfaction in students of the Faculty of Economics and Business, Widya Mandira Catholic University, Kupang. Partially, the Service Quality Variable (X1) has a tcount value greater than ttable ( $3.336 > 1.662$ ) and a significant level less than 0.05 ( $0.01 < 0.05$ ). The price variable (X2) has a tcount value greater than ttable ( $-1.413 > 1.662$ ) and a significant level less than 0.05 ( $0.161 < 0.05$ ). The delivery timeliness variable (X3) has a tcount value greater than ttable ( $2.137 > 1.662$ ) and a significant level less than 0.05 ( $0.035 < 0.05$ ). This shows that of the three variables there is one variable that does not have a partial significant effect on customer satisfaction, namely the price variable.

With this analysis, it is suggested that Shopee e-commerce consumers among students can take the opportunity to open a business by selling goods to increase income.

**Keywords: Service Quality, Price, On Timely Delivery, and Shopee E-Commerce Consumer Satisfaction**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan penyertaan-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan *E-commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**” tepat waktu. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Program Studi Ekonomi Pembangunan.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas karunia dan rahmatnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
2. Bapak P. Dr. Philipus Tule, SVD. Selaku Rektor Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE. M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE., ME selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universtas Katolik Widya Mandira Kupang.

5. Bapak Daniel Taolin, SE., M. Si selaku pembimbing satu dan Bapak Adrianus Ketmoen, SE., MM selaku pembimbing dua yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Adrianus Ketmoen, SE. MM selaku pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan memberikan solusi kepada peneliti selama kuliah.
7. Kedua orang tua saya bapak Nurdin Larua Dan Ibu Masniati Serta adik Jihan dan Alif tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang besar kepada penulis selama ini.
8. Sahabat tercinta kak Atin dan Sinthia yang yang selalu ada saat senang dan sedih yang telah berjuang sama-sama hingga sekarang yang tidak pernah bosan memberikan dukungan, perhatian, dan doa bagi skripsi penulis.
9. Sahabat terbaikku. Wanda, Putri, Norma, Syari, Nona Auristela, Rino, Rey, Rizal, Ical, Ishak, Lefry yang selalu memberikan semangat dan doa serta canda tawa.
10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Walaupun demikian, penulis menyadari bahwa penulis merupakan manusia yang tidak pernah luput dari kesalahan, sebab itu penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini masih mempunyai kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan ini. Akhirnya semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan

untuk ditindak lanjut peneliti lainnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Program Studi Ekonomi Pembangunan yang tercinta.

Kupang, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vxiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>TEORITIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas .....	11
2.1.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.2.2 Faktor-faktor Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3 Harga.....	18
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	18
2.1.3.2 Faktor Penetapan Harga .....	18
2.1.4 Ketepatan Waktu Pengiriman .....	20
2.1.5 <i>E-Commerce</i> .....	22
2.1.6 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	24
2.1.7 Kepuasan Pelayanan Elektronik.....	25
2.1.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.1.9 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.10 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen .....	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34
2.4 Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	36

3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.1 Jenis Data.....	38
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sampel.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5.1 Kuesioner.....	40
3.5.2 Dokumentasi.....	41
3.6 Teknik Analisis.....	41
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	41
3.6.2 Statistik Inferensial.....	42
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.7.1 Uji Validitas.....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.8.1 Uji Normalitas.....	44
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	44
3.8.3 Uji Heterokedastisitas.....	45
3.8.4 Uji Autokorelasi.....	46
3.9 Uji Hipotesis.....	46
3.9.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	46

3.9.2 Uji Signifikan simultan (Uji F) .....	47
3.9.3 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	48
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	49
4.1.1 Kota Kupang .....	48
4.1.2 Alamat Universitas Katolik Widya Mandira .....	49
4.1.3 Profil Singkat Universitas Katolik Widya Mandira .....	50
4.2 Gambaran Umum Shopee Indonesia.....	52
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Gambaran Data Penelitian .....	57
5.1.1 Responden Berdasarkan Program Studi .....	57
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia Responden .....	58
5.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
5.1.4 Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan .....	59
5.2 Uji Validitas dan Realibilitas .....	60
5.2.1 Uji Validitas .....	60
5.2.2 Uji Realiabilitas .....	63
5.3 Teknik Analisis .....	66
5.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	66
5.3.2 Analisis Statistik Inferensial .....	72
5.4 Uji Asmumsi Klasik .....	75
5.4.1 Uji Normalitas .....	75
5.4.2 Uji Multikolonieritas .....	78

5.4.3 Uji Heterokedastisitas .....	79
5.4.4 Uji Autokorelasi .....	81
5.5 Uji Hipotesis .....	81
5.5.1 Uji Parsial (Uji t) .....	81
5.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	82
5.6 Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
5.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
5.7.1 Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	84
5.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
5.7.3 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
6.1 Kesimpulan .....	90
6.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis UNWIRA Tahun 2018-2022.....	6
Tabel 1.2 Data Prasurvei Konsumen Shopee Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNWIRA Tahun 2023 .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 3.2 Skala Likert .....	41
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Program Studi.....	57
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Uang Saku .....	59
Tabel 5.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	60
Tabel 5.6 Uji Validitas Harga ( $X_2$ ).....	61
Tabel 5.7 Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman ( $X_3$ ).....	62
Tabel 5.8 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	63
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	64
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas Variabel Harga ( $X_2$ ).....	64
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman ( $X_3$ ).....	65
Tabel 5.12 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	66

Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	68
Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman ( $X_3$ )	69
Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	71
Tabel 5.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 5.18 Uji Normalitas.....	76
Tabel 5.19 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	78
Tabel 5.20 Uji Multikolonieritas.....	79
Tabel 5.21 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	81
Tabel 5.22 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	83
Tabel 5.23 hasil Uji determinasi ( $R^2$ ).....	84

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Pengguna Internet di Dunia.....	2
Gambar 1.2 Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Ranging Aplikasi <i>E-commerce</i> di Indonesia Dan Asia Tenggara.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Logo Shopee .....	53
Gambar 4.2 Tampilan Awal Aplikasi Shopee.....	55
Gambar 5.1 Histogram .....	76
Gambar 5.2 P-Plot.....	77
Gambar 5.3 Heterokedastisitas.....	80