

ABSTRAK
PENGARUH KECEPATAN, KEAMANAN, DAN AKURASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SHOPEE DI KALANGAN GEN Z

Engyelita Verlianty Putri ¹, Marsella ² dan Calista Joice Halim ³

Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prima Indonesia

Email : engyelitaputri0309@gmail.com , chnmrslla@gmail.com , joicehalim20@gmail.com

Ketajaman kompetisi dalam sektor e-commerce menuntut penyedia layanan untuk memprioritaskan pilar keamanan, kecepatan, dan akurasi sebagai determinan kepuasan konsumen. Studi ini diorientasikan untuk menguji serta menganalisis signifikansi pengaruh yang diterima kepuasan pengguna Shopee pada segmen Generasi Z di Kota Medan dari dimensi keamanan, kecepatan layanan, dan ketepatan (akurasi).

Penelitian kuantitatif merupakan metode yang diimplementasikan oleh penelitian ini, dimana data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan dalam studi ini. Melalui teknik purposive sampling dengan kriteria responden yang selaras dengan tujuan penelitian, sejumlah 100 responden terpilih dilibatkan dalam pengisian kuesioner terstruktur. Analisis regresi linear berganda diimplementasikan untuk mengolah seluruh data secara statistik dengan memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan menerima pengaruh signifikan dari variabel keamanan, kecepatan, dan akurasi baik secara parsial ataupun secara simultan. Hal ini memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Shopee bisa ditingkatkan oleh peningkatan yang terjadi pada kualitas keamanan sistem, kecepatan layanan, serta ketepatan informasi dalam proses transaksi.

Kata kunci : Keamanan, Kecepatan, Akurasi, Kepuasan Pelanggan, Shopee

ABSTRACT

Service providers are required by the sharp competition in the e-commerce sector to prioritize the pillars of security, speed, and accuracy as determinants of consumer satisfaction. This study is oriented to test and analyze the significance of the influence received by Shopee users on satisfaction in the Generation Z segment in Medan City from the dimensions of security, service speed, and accuracy.

Quantitative research is the method implemented by this research, where primary data is the source of data collected in this study. Using a purposive sampling technique, with respondent criteria aligned with the research objectives, 100 selected respondents were recruited to complete a structured questionnaire. Multiple linear regression analysis was implemented to statistically process all data using IBM SPSS Statistics software. The research findings show that customer satisfaction is significantly influenced by security, speed, and accuracy, both partially and simultaneously. This suggests that shopee app user satisfaction can be increased by improvements in system security quality, service speed, and information accuracy in the transaction process.

Keywords : security, speed, accuracy, customer satisfaction, Shopee