

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN PENGADAAN SECARA
ELEKTRONIK (LPSE) PADA BIRO
PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana SI

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh
Stella Cornelia Lerrick
31115111

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
JUNI 2019**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN PENGADAAN SECARA
ELEKTRONIK (LPSE) PADA BIRO
PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR**

Oleh

Stella Cornelia Lerrick
31115111

Telah Disetujui
Oleh

Dosen Pembimbing I


Marius Masri, SE, M.Si
NIDN : 0814087401
Tanggal : 18 Juni 2019

Dosen Pembimbing II


Br. Salomon Leki, SVD, SE, M.Ec.Dev
NIDN : 0821086701
Tanggal : 18 Juni 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan


Marius Masri, SE, M.Si
NIDN : 0814087401
Tanggal : 18 Juni 2019



SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) PADA BIRO
PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Disusun Oleh

Stella Cornelia Lerrick
31115111

Telah dipertahankan di depan dewan Penguji
Pada Tanggal 11 Juni 2019
Dan telah dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

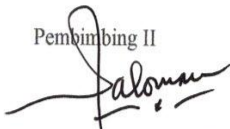
Pembimbing I

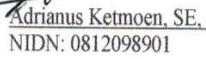

Marius Masri, SE, M.Si
NIDN: 0814087401

Dewan Penguji


Emiliana M. Lawalu, SE, ME
NIDN: 0822038001

Pembimbing II


Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev
NIDN: 0821086701


Adrianus Ketmoen, SE, MM
NIDN: 0812098901


Marius Masri, SE, M.Si
NIDN: 0814087401

Dinyatakan telah lulus Program Studi
Ekonomi Pembangunan
Tanggal 11 Juni 2019

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan


Marius Masri, SE, M.Si
NIDN: 0814087401



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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.



Kupang, 18 Juni 2019

Stella Cornelia Lerrick
NIM: 31115111

ABSTRACT

This study was written by Stella Cornelia Lerrick (31115111) Development Economics Study Program under the guidance of the first supervisor, Mr. Marius Masri, SE, M.Sc and Advisor II Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev with the title of the research "Analysis of Electronic Procurement Service User Satisfaction Level (LPSE) in the NTT Provincial Secretariat Procurement of Goods and Services".

The purpose of this study is 1) To analyze the User Satisfaction Level of Electronic Procurement Services at the Bureau of Goods and Services Procurement of the NTT Province Regional Secretariat. 2) To determine the effect of product quality, partially on the User Satisfaction Level of Electronic Procurement Services at the NTT Provincial Secretariat for Procurement of Goods and Services. 3) To find out the effect of service quality, partially on the User Satisfaction Level of Electronic Procurement Services at the Bureau of Procurement of Goods and Services of the NTT Province Regional Secretariat. 4) To determine the effect of emotional factors, partially on the User Satisfaction Level of Electronic Procurement Services in the Bureau of Procurement of Goods and Services of the NTT Province Regional Secretariat. 5) To determine the effect of Price, partially on the User Satisfaction Level of Electronic Procurement Services in the Bureau of Procurement of Goods and Services of the NTT Province Regional Secretariat. 6) To find out the effect of Cost and Ease, partially on the User Satisfaction Level of Electronic Procurement Services at the Bureau of Procurement of Goods and Services of the NTT Province Regional Secretariat.

This study uses Quantitative Data, a type of data that can be measured or calculated directly, in the form of information or explanation stated by numbers or in the form of numbers. Sources of data used in this study are primary data and secondary data with a significant level of 10%. There were 99 samples in this study analyzed using inferential statistics and then processed using PartialLeastSquare (PLS) using Three Components, namely, 1). Structural Model (Inner Model) 2). Measurement / Outer Model 3). Weighting Scheme.

The results were obtained: Service Quality, Price, Cost and Ease Does Not Significantly affect User Satisfaction Electronic Procurement Services While Product Quality and Emotional Factors significantly influence User Satisfaction User Services Procurement Services Electronically.

From the results of this study, it is suggested that Electronic Procurement Services (LPSE) at the NTT Provincial Secretariat Procurement of Goods and Services to improve service quality, prices, and Cost and Ease according to specifications.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Emotional Factors, Price, Cost and Ease, Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Stella Cornelia Lerrick (31115111) Program Studi Ekonomi pembangunan di bawah bimbingan pembimbing I Bapak Marius Masri,SE,M.Si dan Pembimbing II Br. Salomon Leki,SE,M.Ec.Dev dengan Judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT”.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT. 2) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT. 3) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT. 4) Untuk mengetahui pengaruh Faktor emosional, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT. 5) Untuk mengetahui pengaruh Harga, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT. 6) Untuk mengetahui pengaruh Biaya dan Kemudahan, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.

Penelitian ini menggunakan Data Kuantitatif, jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data sekunder dengan tingkat signifikan 10%. Terdapat 99 sampel dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan statistik inferensial kemudian diolah dengan menggunakan *PartialLeastSquare* (PLS) dengan menggunakan Tiga Komponen yaitu, 1). Model Struktural (*Inner Model*) 2). Model Pengukuran (*Measurement/Outer Model*) 3). Skema Pembobotan.

Hasil penelitian diperoleh: Kualitas Layanan, Harga, Biaya dan Kemudahan Tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik Sedangkan Kualitas Produk dan Faktor Emosional berpengaruh secara Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

Dari hasil penelitian ini disarankan kepada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT untuk meningkatkan Kualitas Layanan, Harga, Biaya dan Kemudahan yang terjangkau dan sesuai dengan spesifikasi.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Faktor Emosional, Harga, Biaya dan Kemudahan, Kepuasan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerah dan penyertaanNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT”. Adapun tujuan dari Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam meraih gelar sarjana S1 Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

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

1. Bapak Jou Sewa Adrianus SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Marius Masri SE,M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Marius Masri SE,M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
4. Br Salomon Leki, SE,M.Ec.Dev selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

5. Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di LPSE.
6. Seluruh Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang telah meluangkan Waktu dan membantu Penulis dalam melakukan penelitian.
7. Kepada Orang tua tercinta, Ayah Cornelis Frids Lerrick dan Ibu Sesilia serta Kakak Fren, dan Kakak Pablo, Kakak Rolla dan Kakak Nolla, yang telah memberikan doa dan kerja kerasnya serta dukungan yang besar bagi penulis selama menyusun Skripsi ini.
8. Kepada kaka Sepo dan kaka Yandri yang selalu menyemangati dan membantu Penulis.
9. Kepada teman-teman satu angkatan khususnya Development'15 C yang selalu memberikan motivasi.
10. Kepada Sahabat Michael, Klarita, Sinta, Yeyen, Sharon, Chatty, Nhya, Vhany, Cindy, Vivin, dan Reginaldo tercinta yang sudah selalu bersama sama penulis dan selalu menemani penulis dalam mengambil data.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan penulis satu-persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Kupang, 18 Juni 2019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
MOTTO	xvi
LEMBAR PERSEMBAHAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kepuasan	8
2.1.2 Kepuasan sebagai sebuah konsep pelanggan	9
2.1.3 Prinsip – prinsip Kepuasan.....	11
2.1.4 Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan .	12
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	21
2.4 Hipotesis Skripsi	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Defenisi Operasional dan Pengukuran Tabel	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1 Jenis Data	26
3.3.1.1 Data Kualitatif	26
3.3.1.2 Data Kuantitatif	26
3.3.2 Sumber Data	27
3.3.2.1 Data Primer	27
3.3.2.2 Data Sekunder	27
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Uji Instrumen.....	30

3.6.1 Uji Validitas	30
3.6.2 Uji Reabilitas	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	31
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial	32
3.7.2.1 Analisis Partial Least Square (PLS)	32
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	36
4.2 Fungsi dan Tujuan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.....	45
4.3 Perkembangan Layanan Pengadaan Secara Elektronik	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian.....	47
5.1.1 Karakteristik Responden	47
5.1.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
5.1.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
5.1.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan ..	49
5.1.3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	50
5.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
5.2.1 Variabel Kualitas Produk	51
5.2.2 Variabel Kualitas Layanan	52
5.2.3 Variabel Faktor Emosional	53
5.2.4 Variabel Harga	54
5.2.5 Variabel Biaya dan Kemudahan	55

5.2.6 Variabel Kepuasan.....	56
5.3 Analisis Statistik Inferensial.....	57
5.3.1 Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	57
5.3.2 Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i>	57
5.3.3 <i>Discriminant Validity</i>	59
5.3.4 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
5.3.5 Pengujian Hipotesis	63
5.4 Pembahasan	67
5.4.1 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan (Y)	67
5.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan (Y)	68
5.4.3 Pengaruh Faktor Emosional (X_3) terhadap Kepuasan (Y)	70
5.4.4 Pengaruh Faktor Harga (X_4) terhadap Kepuasan (Y)	71
5.4.5 Pengaruh Biaya dan Kemudahan (X_5) terhadap Kepuasan (Y)	72
 BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran	75
 DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengguna LPSE Tahun 2017- 2018	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Item Pernyataan Dan Skala	25
Tabel 3.2 Rentang Nilai Uji Deskriptif.....	32
Tabel 4.1 Pengguna LPSE Tahun 2017- 2018	46
Tabel 5.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 5.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	52
Tabel 5.3 Deskripsi Variabel Faktor Emosional	54
Tabel 5.4 Deskripsi Variabel Faktor Harga	55
Tabel 5.5 Deskripsi Variabel Biaya dan Kemudahan	56
Tabel 5.6 Deskripsi Variabel Kepuasan	57
Tabel 5.7 <i>Outer Loadings (Measurement Model)</i>	58
Tabel 5.8 Validitas Diskriman	59
Tabel 5.9 <i>Composite Reliability dan Average Variance Extracted</i>	61
Tabel 5.10 Nilai R-Square	63
Tabel 5.11 <i>Result for Inner Weighst</i>	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	21
Gambar 3.1 Diagram Jalur	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pengadaan Barang dan Jasa	41
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Mengenai Jenis Kelamin	47
Gambar 5.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
Gambar 5.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 5.5 Model Struktural	61
Gambar 5.5 Model Struktural R-Square	62
Gambar 5.5 Model Struktural Uji T	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Data Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik Tahun 2007-2018	78
Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden	89
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	90
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 5. Hasil Input Data Responden	96
Lampiran 6. Hasil Analisis PLS Data Menggunakan PLS	99
Lampiran 7. Foto Dokumentasi Penelitian	104
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	106

MOTTO

Sebab Aku Ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-ku mengenai kamu, demikianlah Firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.



(Yeremia 29:11)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Tuhan Yesus. Kupersembahkan salah satu karya terbaik dalam hidupku kepada kedua orang tuaku (Bapak dan Mama) yang selalu menyayangiku, menyemangatiku, mendidik dan mendoakanku tanpa henti. Kakak-kakakku yang selalu memberikan dukungan di setiap harinya. Seseorang yang terkasih yang selalu membantu, menemani dan menyemangati di setiap usaha yang aku lakukan, serta sahabat yang selalu ada di setiap suka dan duka. Dosen pembimbingku Bapak Marius Masri, SE, M.Si dan Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev. serta dosen-dosen yang lainnya, terima kasih banyak atas pemikiran, waktu dan tenaganya dan maafkan aku karena telah merepotkan.

Almamaterku tercinta “Universitas Katolik”