

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP *E-SERVQUAL*
(STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE)**

TUGAS AKHIR



PUTRI DARYANTI

1151001050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP *E-SERVQUAL*
(STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



PUTRI DARYANTI

1151001050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Putri Daryanti

NIM : 1151001050

Tanda Tangan :



Tanggal : 19 Maret 2019

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Putri Daryanti
NIM : 1151001050
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP *E-SERVQUAL* (STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

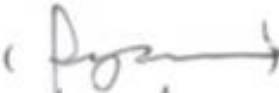
DEWAN PENGUJI

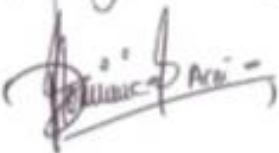
Pembimbing : Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc.,
M.B.A., Ph.D

Penguji I : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M.

Penguji II : Dominica A. Widyastuti, SE., MM

()

()

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Maret 2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tentang “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP *E-SERVQUAL* (STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE)”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Nedpasra dan Ibu Darmiati selaku orang tua dari penulis yang selalu mendoakan penulis, memberikan bantuan material dan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar dan tepat waktu.
2. Indra Saputra, Deddy Junaedi dan Wendie Novasra selaku kakak dari penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan bantuan ilmu.
3. Bapak Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.
5. Dita Tanzila, Nurdiana Rismaini, Evangelystha L. T., Ulvi Nur Hasanah, Angel Andreas Ravenska, Firlu Avista R., Yani Kartika, Desty Riyani dan Erdian Saputri selaku teman baik penulis yang telah banyak membantu dan menyemangati penulis mulai dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

6. M. Irfan yang telah membantu penulis dalam hal apapun, selalu menyemangati dan selalu ada untuk penulis.
7. Teman-teman program studi Manajemen 2015 yang selalu memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.
8. Serta pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam hal teori maupun praktik. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, 19 Maret 2019



Putri Daryanti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Daryanti
NIM : 1151001050
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP *E-SERVQUAL* (STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Maret 2019

Yang menyatakan



Putri Daryanti

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP *E-SERVQUAL*
(STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE)**

Putri Daryanti ¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *e-service quality* Shopee berdasarkan tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 100 responden, yang dimana responden merupakan pelanggan Shopee dan sudah pernah melakukan transaksi minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan variabel E-SERVQUAL dengan analisa data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian masih kurang baik dan belum sepenuhnya memenuhi kepentingan pelanggan. Terdapat empat atribut yang perlu diperbaiki, enam atribut yang perlu dipertahankan, dan empat atribut yang perlu dikurangi prioritasnya yang ditunjukkan dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION
USING THE E-SERVQUAL CONCEPT
(A CASE STUDY OF SHOPEE CUSTOMERS)**

Putri Daryanti ¹

ABSTRACT

This study aimed to determine the e-service quality of Shopee based on the level of suitability (TKi) between the level of importance and level of performance. This study used a type of descriptive research with quantitative research methods. This study used a sample issued by 100 respondents, which were Shopee customers and had made transactions at least 2 times in the past 6 months. This study used E-SERVQUAL variables by analyzing data using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results were published in general indicate that the level of conformity was not good and has not reached the customer's needs. Four attributes needed to be improved, six attributes needed to be held, and four attributes that need to be reduced by priority are addressed in the Cartesian diagram of the Importance Performance Analysis (IPA).

Keywords: E-Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	7
2.1. <i>E-Service Quality</i>	7
2.2. Kepuasan Pelanggan	11
2.2.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	13
2.3. Penelitian Terdahulu	14
2.4. Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Jenis Penelitian	17
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	17
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.4. Teknik Pengambilan Sampel	19
3.5. Sumber Data Penelitian	19
3.6. Metode Pengumpulan Data	19

3.7.	Uji Instrumen Data	20
3.7.1.	Uji Validitas	20
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	20
3.8.	Metode Analisis Data.....	21
3.8.1.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		25
4.1.	Pre-Test Kuesioner	25
4.2.	Analisis Karakteristik Responden	27
4.3.	Analisis Uji Instrumen	28
4.3.1.	Uji Validitas	28
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	30
4.4.	Hasil Penelitian.....	30
4.4.1.	<i>Importance Performance Analysis</i>	30
4.4.2.	Prioritas Perbaikan Atribut.....	35
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	37
4.5.1.	<i>Importance Performance Analysis</i>	37
4.5.2.	Prioritas Perbaikan Atribut.....	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		44
5.1.	Simpulan	44
5.2.	Saran	44
DAFTAR PUSTAKA		46
LAMPIRAN		49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan e-Commerce Ritel Indonesia (2016-2022E)	1
Gambar 1.2 Proyeksi Pembeli dan Penetrasi Pembeli Digital Indonesia (2016-2022E).....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 3.1 Kuadran Importance Performance Analysis	23
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peta E-Commerce Indonesia.....	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Keluhan Pelanggan Shopee	5
Tabel 2.1 Dampak Perbandingan Kinerja dan Harapan.....	12
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel	17
Tabel 3.2 Ketentuan Skoring Skala Likert	20
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan (Pre-Test).....	25
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja (Pre-Test).....	26
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....	27
Tabel 4.4 Uji Validitas (Kepentingan).....	28
Tabel 4.5 Uji Validitas (Kinerja)	29
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas (Kepentingan)	30
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas (Kinerja)	30
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian (TKi).....	31
Tabel 4.9 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut	32
Tabel 5.1 Perbaikan Prioritas Atribut	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survey Pelanggan Shopee	49
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Kepentingan	52
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kinerja	57
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Kepentingan	62
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Kinerja.....	63
Lampiran 6 Hasil Responden berdasarkan Tingkat Kepentingan (Importance) ...	64
Lampiran 7 Hasil Responden berdasarkan Tingkat Kinerja (Performance)	69
Lampiran 8 Hasil Cek Turnitin.....	74
Lampiran 9 Kuesioner dalam Google Forms	75