

**PENGARUH *e-SERVICE QUALITY* DAN *e-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION***

**(Studi Kasus pada Toko *Online Sociolla*)**

**TUGAS AKHIR**



**Devi Ayu Puspita  
1171001045**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH *e-SERVICE QUALITY* DAN *e-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION***

**(Studi Kasus pada Toko *Online Sociolla*)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**



**Oleh:**

**Devi Ayu Puspita**

**1171001045**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2021**

**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 : Devi Ayu Puspita**

**NIM : 1171001045**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'DAP', written in a cursive style.

**Tanggal : 17 Agustus 2021**

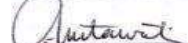
## HALAMAN PENGESAHAN

**Tugas Akhir ini diajukan oleh:**

Nama : Devi Ayu Puspita  
NIM : 1171001045  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh *e-Service Quality* dan *e-Recovery Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*. (Studi Kasus pada Toko *Online Sociolla*).

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

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. M. Th. Anitawati, M.S., M.Sc. (  )

Penguji 1 : Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. (  )

Penguji 2 : Holila Hatta, S.Pd., M.M. (  )

Ditetapkan di Jakarta, 17 Agustus 2021

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh *e-Service Quality* dan *e-Recovery Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Kasus pada Toko *Online Sociolla*)”** dengan sebaik-baiknya. Adapun tujuan dari penulisan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, selama masa perkuliahan sampai dengan pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk dapat menjalankan dan menyelesaikannya. Dengan demikian, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua, saudara kandung dan seluruh keluarga besar tercinta yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan penulis sejak awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Ir. M. Th. Anitawati, M.S., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk selalu membimbing dan memberikan ilmunya yang bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini
3. Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. dan ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penyelesaian tugas akhir ini menjadi lebih baik.
4. Seluruh sahabat, teman, dan kerabat penulis yang selalu turut memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian tugas akhir ini.
5. Seluruh pihak & sekitar yang mungkin tanpa disadari turut memberikan pengaruh positif kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat hal-hal yang bisa untuk diperbaiki. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga seluruh bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan penelitian tugas akhir ini dapat menjadi manfaat bagi banyak pihak dimasa yang akan datang.

Bekasi, 17 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and flourishes, representing the author's name.

Devi Ayu Puspita

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Devi Ayu Puspita  
NIM : 1171001045  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Desain Riset

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

**Pengaruh *e-Service Quality* dan *e-Recovery Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Kasus pada Toko *Online Sociolla*).**

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 telah mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 17 Agustus 2021

Yang menyatakan,



(Devi Ayu Puspita)

**Pengaruh *e-Service Quality* dan *e-Recovery Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction***

**(Studi Kasus pada Toko *Online Sociolla*)**

Devi Ayu Puspita

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *e-Service Quality* dan *e-Recovery Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada Sociolla. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data didapat melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan teknik *Simple Random Sampling* dan diperoleh responden sebanyak 124 orang. Data diolah dengan mempergunakan model regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *e-Service Quality* dan *e-Recovery Service Quality* baik secara parsial maupun bersama-sama memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata kunci: *e-Service Quality*, *e-Recovery Service Quality*, dan *Customer Satisfaction*



*Effect of e-Service Quality and e-Recovery Service Quality on Customer Satisfaction  
(Case Study at Sociolla Online Store)*

Devi Ayu Puspita

---

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of e-Service Quality and e-Recovery Service Quality on Customer Satisfaction at Sociolla. The research method used in this research is quantitative with a descriptive approach. The data was obtained through the distribution of online questionnaires using Simple Random Sampling technique and 124 respondents were obtained. The data is processed by using Multiple Regression model. The results of this study indicate that the variables of e-Service Quality and e-Recovery Service Quality either partially and jointly have an influence on Customer Satisfaction.*

*Keywords: e-Service Quality, e-Recovery Service Quality and Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4 Batasan Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>1.5.1 Manfaat Teoritis .....</b>	<b>18</b>
<b>1.5.2 Manfaat Praktis .....</b>	<b>18</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>19</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 <i>Customer Satisfaction</i> .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.1 Definisi <i>Customer Satisfaction</i> .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.2 Faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.4 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2 <i>e-Service Quality</i> .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.1 Definisi <i>e-Service Quality</i>.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.2 Dimensi <i>e Service Quality</i> .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3 <i>e-Recovery Service Quality</i> .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.1 Pengertian <i>e-Recovery Service Quality</i> .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.2 Dimensi <i>e-Recovery Service Quality</i>.....</b>	<b>30</b>

2.4	Penelitian Terdahulu .....	31
2.5	Pengaruh antara <i>e-Service Quality</i> dan <i>e-Recovery Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	37
2.6	Kerangka Pemikiran .....	38
2.7	Hipotesis.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>40</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1	Populasi .....	40
3.2.2	Sampel .....	40
3.3	Sumber Data.....	42
3.3.1	Data Primer.....	42
3.3.2	Data Sekunder .....	42
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4.1	Kuesioner.....	43
3.4.2	Skala Pengukuran .....	43
3.5	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	44
3.5.1	Variabel Penelitian .....	44
3.5.2	Operasional Variabel .....	44
3.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.7	Teknik Pengujian Instrumen.....	47
3.7.1	Uji Validitas .....	47
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	47
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	48
3.8.1	Uji Normalitas Data .....	48
3.8.2	Uji Multikolinearitas .....	48
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.9	Uji Hipotesis .....	50
3.9.1	Uji T .....	50
3.9.2	Uji F .....	50
3.9.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>52</b>
4.1	Profil Perusahaan .....	52
4.2	Analisis Deskriptif.....	52
4.3	Hasil Penelitian .....	63

4.3.1	Uji Instrumen.....	63
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.3	Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
4.3.4	Uji Hipotesis .....	70
4.4	Hasil Pembahasan.....	74
4.4.1	Pengaruh <i>e-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	74
4.4.2	Pengaruh <i>e-Recovery Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .. .....	75
4.4.3	Pengaruh <i>e-Service Quality</i> dan <i>e-Recovery Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>77</b>
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengguna Internet dan Media Sosial Secara Global.....	9
Tabel 1. 2 Data Pengguna Internet dan Media Sosial di Indonesia .....	10
Tabel 1. 3 Top 10 E-Commerce.....	12
Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pengeluaran Belanja Produk Kecantikan dan Perawatan Tubuh .....	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian di Toko Online Sociolla .....	56
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>e-Service Quality</i> .....	57
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>e-Recovery Service Quality</i> .....	59
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Data.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Nominal Transaksi E-Commerce (2017-2020)</b> .....	11
<b>Gambar 1. 2 The Map of E-commerce in Indonesia on Cosmetics Categories</b> .....	13
<b>Gambar 1. 3 Produk New Arrivals di Sephora</b> .....	13
<b>Gambar 1. 4 Produk New Arrivals di Sociolla</b> .....	14
<b>Gambar 2. 1 Faktor Kepuasan Pelanggan.</b> .....	22
<b>Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran</b> .....	38
<b>Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas</b> .....	67