

**Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Barang
Pada Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian
Produk di *Marketplace* (Studi Kasus: Shopee Mall)**

TUGAS AKHIR



Ahmad Fauzi

NIM: 1162003035

**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer**

UNIVERSITAS BAKRIE

Jakarta

2023

**Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Barang
Pada Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian
Produk di *Marketplace* (Studi Kasus: Shopee Mall)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik**



Ahmad Fauzi

NIM: 1162003035

**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer**

UNIVERSITAS BAKRIE

Jakarta


2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ahmad Fauzi

NIM : 1162003035

Tanda Tangan : 

Tanggal : Agustus 2023




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ahmad Fauzi
Nim : 1162003035
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada
Kepuasan Pelanggan Dalam Pembelian Produk Si Marketplace
(Studi Kasus: Shopee Mall)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Wijaya Adidarma, S, T., M.M. ()
Pembahas 1 : Tri Susanto, S.E., M.T. ()
Pembahas 2 : Invanos Tertiana, Ir., M.M.MBA ()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal: 30 Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dikirimkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat, limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-nya sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian Produk di *Marketplace* (Studi Kasus: Shopee Mall)”** ini dapat diselesaikan. Salawat serta salam juga senantiasa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penyusunan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa pendidikan sarjana Teknik Industri Universitas Bakrie. Dalam Penyusunan Tugas akhir ini tidak terlepas dari adanya kendala yang dihadapi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Namun, tidak berhenti begitu saja untuk tetap menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis banyak menerima adanya bantuan, saran, motivasi, dan doa yang telah diberikan oleh berbagai pihak terkait. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait tersebut, diantaranya:

- Allah SWT, berkat rahmat-Nya, penulis diberi kemudahan dalam menjalankan Tugas Akhir sehingga dapat di selesaikan dengan baik.
- Almarhum bapak Harun Nur Rasyid Siregar dan Sahri Wani Galingging, kedua orang tua penulis yang selalu memberikan bantuan, saran dan motivasi luar biasa baik lahir maupun batin.
- Insan Safi'i Siregar, Kelmi Rafsanjani Siregar, Harifal Sandi Siregar, Siti Nur Aisyah Siregar, Anggi Yulia Siregar saudara/i penulis yang selalu memberikan bantuan dan dukungan luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
- Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Bakrie.

- Seluruh teman-teman Teknik Industri 2016 Universitas Bakrie yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan di atas karena atas bantuan pihak-pihak tersebut baik dalam bentuk apa pun, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Besar harapan semoga Tugas Akhir yang telah disusun dapat memberikan manfaat.

Jakarta 30 Agustus



Ahmad Fauzi

1162003035

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Ahmad fauzi
NIM : 1162003035
Progran Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Kripsi

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:

Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Barang

Pada Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian

Produk di *Marketplace* (Studi Kasus: Shopee Mall)

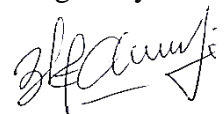
Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir penulis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ahmad Fauzi

**Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Barang
Pada Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian
Produk di *Marketplace* (Studi Kasus: Shopee Mall)**

Ahmad Fauzi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pengiriman barang terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam pembelian produk di platform marketplace, dengan menggunakan Shopee Mall sebagai studi kasus. Kualitas layanan pengiriman barang memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi pengalaman pelanggan dan persepsi mereka terhadap transaksi online. Objek penelitian ini adalah pengguna shopee mall yang berlokasi diberbagai daerah di indonesia. penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer dan skunder. Dalam analisis Partial Least Squares (PLS) terdapat dua jenis sub model yaitu Inner Model dan Out Model yang berfungsi untuk menguji dan mengilustrasikan hubungan antara konstruk penelitian. pengaruh kualitas informasi, kualitas pesanan, kualitas pengiriman tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. sedangkan pengaruh biaya pengiriman dan layanan pelanggan berpengaruh pada layanan pelanggan. Terdapat 3 (tiga) variabel tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas informasi (KI), Kualitas pesanan (KP), dan Kualitas pengiriman (KPG). Variabel – variabel ini tidak dapat diterima atau ditolak karena nilai dari t-statistik dan p-value tidak berada pada rentang yang diterima dengan nilai t-statistik 1,64 dan p-values lebih dari 0,5. Terdapat dua variabel yang diterima yaitu biaya pengiriman dan layanan pelanggan, hal ini dibuktikan karena nilai koefisien parameter menunjukkan arah positif, dengan nilai t-statistik 1,64 dan nilai p-values kurang dari 0,5. 1. Bagi penyedia layanan. Kualitas layanan sudah banyak terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, Karena itu diharapkan bagi penyedia layanan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayannya, sehingga disarankan untuk dapat terus melakukan riset mengenai kebutuhan keinginan masyarakat dalam berbelanja online di shopee mall. Hal ini dikarenakan kebutuhan

dan keinginan pengguna layanan shopee mall selalu berubah dan semakin bertambah, sehingga dengan mengetahui keinginan pelanggan yang terus berubah dan penyedia layanan mampu beradaptasi dengan keinginan tersebut. bagi Pada penelitian ini variabel yang di uji hanya terbatas pada kualitas layanan pada kepuasan pelanggan. Untuk itu peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah variabel – variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Kurangnya data yang diperoleh dalam penelitian ini sehingga memungkinkan tidak relevannya hasil penelitian ini. Untuk itu, peneliti selanjutnya diharapkan mengumpulkan data kuesioner Yang lebih memadai agar mendapatkan pemahaman lebih tentang fenomena yang diteliti. Terdapat persebaran kuesioner yang tidak merata yang dapat mengindikasikan kemungkinan bahwa responden dari suatu daerah tertentu tidak mewakili populasi secara keseluruhan. Untuk itu, peneliti selanjutnya sebaiknya menetapkan batasan yang lebih spesifik terkait penyebaran kuesioner. Waktu yang dilakukan pada penelitian ini sangat terbatas, sehingga peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mempertimbangka alokasi waktu yang lebih memadai agar mendapatkan pemahaman lebih mengenai topik penelitian ini.

Kata Kunci: Shopee Mall, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian Produk di *Marketplace* (Studi Kasus: Shopee Mall)

Ahmad Fauzi

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the quality of goods delivery service on the level of customer satisfaction in purchasing products on the marketplace platform, using Shopee Mall as a case study. The quality of goods delivery services has a significant role in influencing customer experience and their perceptions of online transactions. The object of this research is shopee mall users located in various regions in Indonesia. this research is a survey research with a quantitative approach using primary and secondary data. In Partial Least Squares (PLS) analysis, there are two types of sub models, namely Inner Model and Out Model which serve to test and illustrate the relationship between research constructs. the effect of information quality, order quality, delivery quality does not affect customer satisfaction. while the effect of shipping costs and customer service has an effect on customer service. There are 3 (three) variables that do not affect customer satisfaction, namely information quality (KI), order quality (KP), and delivery quality (KPG). These variables cannot be accepted or rejected because the value of the t-statistic and p-value is not in the accepted range with a t-statistic value of 1.64 and p-values greater than 0.5. There are two variables that are accepted, namely shipping costs and customer service, this is proven because the parameter coefficient value shows a positive direction, with a t-statistic value of 1.64 and p-values less than 0.5. 1. For service providers. Service quality has been widely proven to be able to increase customer satisfaction, therefore it is hoped that service providers can maintain and improve the quality of their services, so it is advisable to be able to continue to conduct research on the needs and desires of the community in shopping online at shopee mall. This is because the needs and desires of shopee mall service users are always changing and increasing, so that by knowing the changing desires of customers and service providers are able to adapt

to these desires. for In this study, the variables tested were limited to service quality on customer satisfaction. For this reason, future researchers are expected to be able to add other variables related to customer satisfaction. The lack of data obtained in this study makes it possible that the results of this study are not relevant. For this reason, future researchers are expected to collect more adequate questionnaire data in order to gain a better understanding of the phenomenon under study. There is an uneven distribution of questionnaires which may indicate the possibility that respondents from a certain area do not represent the population as a whole. For this reason, future researchers should set more specific limits regarding the distribution of questionnaires. The time conducted in this study is very limited, so future researchers are advised to be able to consider a more adequate time allocation in order to gain a better understanding of the topic of this research.

Keywords: *Shopee Mall, Service Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

Daftar isi.....	x
daftar gambar	xii
daftar TABEL.....	xiii
BAB I pENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas Layanan (<i>service quality</i>).....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan (<i>customer satisfaction</i>).....	6
2.3 Kualitas Informasi.....	6
2.4 Kualitas Pengiriman	7
2.5. Kualitas Pesanan	7
2.6. Harga Pengiriman (<i>shipping price</i>).....	8
2.7. Layanan Pelanggan (<i>customer service</i>).....	8
2.8. Kerangka Berpikir	9
BAB III Metodologi penelitian	10
3.1 Objek Penelitian	10
3.2. Jenis Data	10
3.2.1. Data Primer	10
3.2.2 Data Skunder	10
3.3. Objek Penelitian	10
3.3.1 Populasi	10
3.3.2. Sampel.....	11
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	11
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	11
3.6. Teknik Analisis Data.....	11
3.6. Structural Equation Modeling (SEM)	12
3.6.1. <i>Outer Model</i>	12

3.6.2. <i>Inner Model</i>	13
3.7. Sistematika Penelitian	14
BAB IV	15
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1. Hasil Pengumpulan Data	15
4.2. Profil Responden	15
4.2.1. Tempat Tinggal	16
4.2.2. Jenis Kelamin	17
4.2.3. Kelompok Usia	17
4.2.4. Pekerjaan	17
4.2.5. Apakah Lokasi Anda Dekat Dengan Perbelanjaan Umum.....	17
4.3. Analisis Deskriptif	18
4.3.1. Kualitas Informasi	18
4.3.2. Kualitas Pesanan	19
4.3.3. Biaya Pengiriman	20
4.3.4. Kualitas pengiriman	21
4.3.5. Layanan Pelanggan	22
4.3.6. Kepuasan Pelanggan	23
4.4. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Loading).	24
4.4.1. Uji Validitas	24
4.4.2. Uji Validitas konvergen (<i>convergent Validity</i>)	24
4.4.3 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	26
4.4.4 Uji Reliabilitas	28
4.5 Evaluasi Model Struktural (<i>inner model</i>).....	29
4.5.1. <i>Coefficient Of Determination (R-square)</i>	30
4.5.2. Pengujian Hipotesis.....	30
4.6. Pembahasan.....	31
BAB V.....	33
KESIMPULAN DAN SARAN.....	33
5.1. KESIMPULAN	33
daftar pustaka	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	9
Gambar 3.1 Sistemika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Evaluasi Model Struktural.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Aplikasi Jual Beli Online 2023.....	2
Tabel 4. 1 Profil Responden	15
Tabel 4. 2 Interpretasi Skor Indikator Skor.....	18
Tabel 4. 3 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	19
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Kualitas Pesanan	20
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Biaya Pengiriman.....	21
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pengiriman	22
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Layanan Pelanggan.....	23
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel kepuasan pelanggan.....	24
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kovergen Sebelum Reduksi	25
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kovergen Setelah Reduksi	26
Tabel 4. 11 Fornell-Larcker Criterion	27
Tabel 4. 12 Hasil Cross Loading	27
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	28