

**PENGARUH DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* (STUDI KASUS PADA  
KONSUMEN *ONLINE SHOP* MATAHARIMALL.COM)**

**TUGAS AKHIR**



**INTAN PURNAMASARI**

**1151921019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2017**

**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 : Intan Purnamasari

NIM : 151921019

Tanda Tangan :



Tanggal : 28 Agustus 2017

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Intan Purnamasari  
NIM : 151921019  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Kasus pada Konsumen *Online shop* MatahariMall.com).

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

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin S. Shihab M.Sc, MBA, Ph.D. ()

Penguji 1 : Dominica A. Widyastuti SE., M.M. ()

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

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2017

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) M.Sc, M.B.A, Ph.D., Muchsin S. Shihab, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) SE., MM. Dominica A. Widyastuti dan S.Pd., MM. Holilla Hatta, selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam memperbaiki skripsi ini;
- 3) Pihak MatahariMall.com yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 4) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 5) Sahabat Ditha Aditya, Erfina, Aulia, Elok, Bernadetha dan teman-teman di Universitas Bakrie yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 28 Agustus 2017

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

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

Nama : Intan Purnamasari  
NIM : 1151921019  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Pengaruh Dimensi *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Pada Konsumen *Online Shop Mataharimall.Com*)

demikian 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 DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION (STUDI KASUS PADA KONSUMEN *ONLINE SHOP MATAHARIMALL.COM*)**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 : 28 Agustus 2017

Yang menyatakan

  
(Intan Purnamasari)

**Pengaruh Dimensi *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*  
(Studi Kasus Pada Konsumen *Online Shop MatahariMall.Com*)**

Intan Purnamasari

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi e-service quality terhadap customer satisfaction pada situs online MatahariMal.com. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), desain aplikasi (*aplication design*), ketanggapan (*responsiveness*), personalisasi (*personalization*), serta jaminan (*assurance*) terhadap *customer satisfaction* MatahariMall.com. Secara parsial, aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), desain aplikasi (*aplication design*), serta jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, namun ketanggapan (*responsiveness*) dan personalisasi (*personalization*) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hasil analisis juga diperoleh Angka *Adjusted R Square* adalah 0,597, artinya 59,7% kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari kemudahan penggunaan (*ease of use*), desain aplikasi (*aplication design*), ketanggapan (*responsiveness*), personalisasi (*personalization*), serta jaminan (*assurance*) sedangkan sisanya 40.3% dipengaruhi variabel lain di luar variabel yang digunakan. Saran untuk MatahariMall.com agar dapat meningkatkan layanan terutama ketanggapan Sumber Daya Manusia dalam merespon setiap keluhan customer dan pelayanan pada sistem aplikasi *online shop* MatahariMall.com.

Kata kunci: *e-ServQual, ease of use, application design, responsiveness, personalization, assurance, customer satisfaction.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Servqual</i> ) .....	7
2.2 Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	13
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	20
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
<b>4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
<b>5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan MatahariMall.com .....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan .....	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1 Profile Responden.....	35
Tabel 4.2 Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> .....	37
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4.4 Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Pada Variabel Penelitian ....	39
Tabel 4.5 <i>Tolerance</i> dan VIF dengan Variabel Terikat Kepuasan Pelanggan.	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 4.1	Gambar Logo MatahariMall.com.....	33
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas.....	41
Gambar 4-3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner