

**ANALISIS KOMPARASI ELECTRONIC SERVICE QUALITY
PADA PENGGUNAAN E-COMMERCE SHOPEE DAN
TOKOPEDIA**

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Lilian Christabelle Paluppa

1201001011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

**ANALISIS KOMPARASI ELECTRONIC SERVICE QUALITY
PADA PENGGUNAAN E-COMMERCE SHOPEE DAN
TOKOPEDIA**

TUGAS AKHIR

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



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Lilian Christabelle Paluppa

1201001011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

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 : Lilian Christabelle Paluppa

Nim : 1201001011

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'L' followed by a cursive 'P' and a horizontal line extending to the right.

Tanggal : 27 Agustus 2024


HALAMAN PENGESAHAN


Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Lilian Christabelle Paluppa
Nim : 1201001011
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Komparasi *Electronic Service Quality* Pada Penggunaan *E-commerce* Shopee dan Tokopedia

Telah berhasil dipertemukan 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 : Dominica A. Widyastuti, SE.MM (TTD...

Penguji 1 : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM, IPM. ()

Penguji 2 : Gunardi Endro, Ph.D. (T



Ditandatangani secara elektronik oleh Gunardi pada 30/08/2024 16:16

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

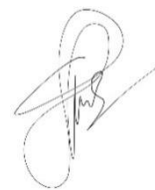
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan penyertaan-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi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

1. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph. D selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Dominica A. Widyastuti, SE.MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta pengarahan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi.
4. Kepada kedua orang tua tercinta, mama ia, papa doni, oma ake, opa wenny, enco, darren dan seluruh keluarga ucapan terimakasih ini disampaikan dengan tulus dan penuh rasa syukur, sudah selalu mendoakan, menjadi penyemangat, sumber inspirasi, dukungan, dan cinta tanpa batas selama penulis menjalani perjalanan penulisan skripsi ini.
5. Annabel, sebagai adik serta partner yang mau selalu menemani, mendukung, dan menyemangati selama penulis menjalani perjalanan penulisan skripsi ini. Sander, sebagai adik yang selalu mendukung penulis agar segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Galih bayu, sebagai tempat keluh kesah yang membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini, serta selalu memberi semangat hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Bet, mahar, didi, partner keluh kesah bercerita, mendukung, membantu, serta menyemangati penulis selama perjalanan kuliah hingga penulisan skripsi ini.

8. Shafa, nailatul, cut, aretha, angel, met yang selalu meluangkan waktu, membantu, menjadi tempat untuk berkeluh kesah, memberikan dukungan, serta masukan-masukan selama proses penyusunan Skripsi ini. Serta para rekan seperjuangan penulis yang selalu memberikan masukan, motivasi, dan menjadi penyemangat dalam proses penyusunan Skripsi ini.
9. Barudak HI dan teman-teman di Bali, yang selalu mengingatkan, menyemangati serta mendukung penulis selama penyusunan agar bisa segera menyelesaikan skripsi ini
10. Bimo putra, sebagai tempat keluh kesah yang selalu siap menemani, membantu, menyemangati penulis dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
11. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi yang di susun masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis siap menerima kritikan dan masukan guna perbaikan di waktu mendatang. Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan nilai tambah bagi penulis dan juga bagi pembaca.

Jakarta, 2 Agustus 2024



Lilian Christabelle Paluppa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Lilian Christabelle Paluppa

Nim : 1201001011

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Penelitian (Skripsi)

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

Analisis Komparasi *Electronic Service Quality* Pada Penggunaan *E-commerce* Shopee dan Tokopedia


berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hal cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Agustus 2024

Yang menyatakan,



ABSTRAK

Shopee dan Tokopedia merupakan *e-commerce* yang saat ini sering digunakan masyarakat dalam mencari barang yang diinginkan, menjual, serta berbelanja secara cepat dan efisien. Namun, menjadi *e-commerce* dengan jumlah pengunjung terbanyak tidak menutup kemungkinan bahwa Shopee dan Tokopedia masih memberikan layanan *Electronic Service Quality* yang kurang memuaskan bagi penggunanya karena masih banyaknya keluhan yang ditujukan kepada *e-commerce* Shopee dan Tokopedia. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan membandingkan *Electronic Service Quality* pada *platform e-commerce* Shopee dan Tokopedia. Serta dimensi mana yang perlu dilakukan prioritas perbaikan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*. Pada penelitian ini menggunakan 7 dimensi pada *Electronic Service Quality*. Penggunaan dimensi pada *Electronic Service Quality* ini berdasarkan dari membandingkan 5 penelitian yang membahas tentang penelitian *Electronic Service Quality*. Hasil pada penelitian ini berdasarkan pada uji *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara *electronic service quality* Shopee dan Tokopedia dikarenakan kedua *e-commerce* memiliki nilai kinerja yang kurang pada 5 dimensi yang sama. Maka ini menjadi prioritas perbaikan kedepannya untuk *e-commerce* Shopee dan Tokopedia. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara *performance electronic service quality* Shopee dan Tokopedia. Sedangkan untuk *important electronic service quality* Shopee dan Tokopedia tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Kata kunci: Electronic Service Quality, Importance Performance Analysis, E-commerce, Shopee, Tokopedia.

ABSTRACT

Shopee and Tokopedia are e-commerce platforms widely used by people today to find, sell, and purchase items quickly and efficiently. However, despite being the most visited e-commerce platforms, Shopee and Tokopedia may still provide less than satisfactory Electronic Service Quality due to the numerous complaints directed at both platforms. Therefore, this study aims to analyze and compare the Electronic Service Quality of Shopee and Tokopedia e-commerce platforms. Additionally, it seeks to identify the dimensions that require priority improvement using Importance Performance Analysis. This study employs seven dimensions of Electronic Service Quality, which were determined by comparing five previous studies on Electronic Service Quality. The results of this study, based on Importance Performance Analysis, indicate that there is no significant difference in Electronic Service Quality between Shopee and Tokopedia. This is due to both e-commerce platforms exhibiting subpar performance in the same five dimensions. Therefore, improving these dimensions should be a priority for both Shopee and Tokopedia in the future. The t-test results indicate a significant difference in the performance of electronic service quality between Shopee and Tokopedia. However, there is no significant difference in the importance of electronic service quality between Shopee and Tokopedia.

Keywords: Electronic Service Quality, Importance Performance Analysis, E-commerce, Shopee, Tokopedia.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DEWAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat bagi peneliti	9
1.4.2 Manfaat bagi perusahaan	9
1.4.3 Manfaat bagi peneliti selanjutnya	10
1.4.4 Manfaat bagi pihak lain	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 E-commerce	11
2.2 Service Quality.....	12
2.3 E-Service Quality.....	12

2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	15
2.4.1 Komparasi Kualitas Layanan Elektronik Pada Shopee dan Tokopedia.....	15
2.5 Hipotesis	17
BAB III	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Objek Penelitian.....	19
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.4.1 Populasi.....	19
3.4.2 Sampel.....	19
3.5 Sumber Data.....	21
3.5.1 Data Primer	21
3.5.2 Data Sekunder	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7 Variabel dan Definisi Operasi.....	22
3.8 Instrumen Penelitian	25
3.9 Teknik Analisis Data.....	25
3.9.1 Uji Instrumen	25
3.9.2 Analisis Data.....	27
3.9.3 Uji T -Independent.....	28
BAB IV	29
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Uji Coba Alat Ukur	29
4.1.1 Uji Coba Validitas.....	29
4.2 Gambaran Umum Responden.....	34
4.3 Karakteristik Responden.....	34

4.3.1 Jenis Kelamin.....	34
4.3.2 Usia	35
4.4 Analisis Kesesuaian	37
4.5 Analisis Kesenjangan.....	44
4.6 Analisis Kuadran IPA	50
4.7 Uji t independent.....	56
BAB V	1
KESIMPULAN DAN SARAN.....	1
5.1 Kesimpulan	1
5.2 Saran	2
Daftar Pustaka.....	3
DAFTAR LAMPIRAN.....	5
Lampiran 1. Karakteristik Responden	5
Lampiran 2. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	6
Lampiran 3. Uji Important Performance Analysis (IPA).....	13
Lampiran 4. uji t-independent performance shopee dan tokopedia.....	27
Lampiran 5. uji t-independent important shopee dan tokopedia.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2014-2024)	1
Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan ke Situs E-Commerce Terbesar di Indonesia Sepanjang 2023	2
Gambar 1.3 Review customer terhadap fitur Shopee dan Tokopedia	5
Gambar 1.4 Review customer terhadap e-service quality Tokopedia	6
Gambar 1.5 Review customer terhadap e-service quality Shopee.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Hipotesis	17
Gambar 3. 1 Kuadran IPA	27
Gambar 4. 1 Kuadran IPA e-commerce Shopee	50
Gambar 4. 2 Kuadran IPA e-commerce Tokopedia.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fitur-fitur keunggulan e-commerce shopee dan tokopedia	4
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi	22
Tabel 3.2 Format Skala Likert	25
Tabel Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Electronic Service Quality Shopee	29
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Electronic Service Quality Tokopedia.....	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Electronic Service Quality Shopee	33
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Electronic Service Quality Tokopedia	33
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	36
Tabel 4. 7 Analisis Kesesuaian e-commerce Shopee.....	37
Tabel 4. 8 Analisis Kesesuaian e-commerce Tokopedia	40
Tabel 4. 9 Analisis Kesenjangan e-commerce Shopee	44
Tabel 4. 10 Analisis Kesenjangan e-commerce Tokopedia.....	47
Tabel 4. 11 Uji t – Independent performance Shopee dan Tokopedia (Levene’s Test for Equality of Variances).....	57
Tabel 4. 12 Uji t – Independent performance Shopee dan Tokopedia (t-Test for Equality of Means) #1.....	58
Tabel 4. 13 Uji t – Independent performance Shopee dan Tokopedia (t-Test for Equality of Means) #2.....	59
Tabel 4. 14 Uji t – Independent important Shopee dan Tokopedia (Levene’s Test for Equality of Variances).....	60
Tabel 4. 15 Uji t – Independent important Shopee dan Tokopedia (t-Test for Equality of Means) #1.....	60
Tabel 4. 16 Uji t – Independent important Shopee dan Tokopedia (t-Test for Equality of Means) #2.....	61