

**ANALISIS DESKRIPTIF KUANTITATIF E-SERVICE QUALITY DAN E-SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI FAMIAPPS
(STUDI PADA KELURAHAN GAMBIR)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi**



**AGATA LAETISIA BONAVITA
1221923008**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

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 : Agata Laetisia Bonavita

NIM : 1221923008

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Agata', with a stylized flourish extending from the end.

Tanggal : 8 Februari 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

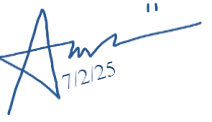
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Agata Laetisia Bonavita
NIM : 1221923008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Deskriptif Kuantitatif *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Famiapps (Studi Pada Kelurahan Gambir)

Telah berhasil menyelesaikan revisi proposal tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan dalam mengikuti sidang tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si. 

Pembahas 1 : Annisa Fitriana Lestari, S.I.K., M.Si. di  7/12/25

Jakarta
Tanggal 7 Februari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Agata Lactisia Bonavita
NIM : 1221923008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Deskriptif Kuantitatif *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Famiapps (Studi Pada Kelurahan Gambir)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si. ()

Penguji : Annisa Fitriana Lestari, S.I.K., M.Si. ()

Penguji : Dianingtyas Murtanti Putri, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2025

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 Ilmu Komunikasi 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) Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Pihak Family Mart yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) Bapak Deni Mulyana dan Ibu Giovany selaku atasan saya yang telah memberikan izin dan dukungan dengan memperbolehkan penulis menggunakan jam kantor untuk proses bimbingan skripsi. Tanpa dukungan ini, proses penyusunan Tugas Akhir ini akan sangat sulit untuk dilakukan, dan penulis sangat menghargai kesempatan yang diberikan.
- 5) sahabat 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, 7 Februari 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Agata Laetisia Bonavita
NIM : 1221923008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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:

Analisis Deskriptif Kuantitatif E-Service Quality dan E- Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Famiapps (Studi Pada Kelurahan Gambir)

beserta 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 : 7 Februari 2025

Yang menyatakan



(Agata Laetisia Bonavita)

**ANALISIS DESKRIPTIF KUANTITATIF E-SERVICE QUALITY DAN E-SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI FAMIAPPS
(STUDI PADA KELURAHAN GAMBIR)**

Agata Laetisia Bonavita

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan antara kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan kepuasan pengguna (*e-satisfaction*) pada pengguna aplikasi FamiApps di Kelurahan Gambir. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan digital berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui survei menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 384 responden. Hasil penelitian menunjukkan adanya kecenderungan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi FamiApps. Berdasarkan hasil deskripsi data, ditemukan bahwa pengguna dengan persepsi positif terhadap kualitas layanan digital cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini memberikan gambaran mengenai bagaimana pengguna menilai kualitas layanan digital dan kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan layanan digital guna meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: *e-service quality*, *e-satisfaction*, penelitian deskriptif, kepuasan pengguna, industri ritel.

ABSTRACT

This study aims to describe the relationship between electronic service quality (*e-service quality*) and user satisfaction (*e-satisfaction*) among FamiApps users in Kelurahan Gambir. The research problem addressed in this study is how digital service quality is related to the level of user satisfaction with the application. The research method used is a quantitative descriptive approach, with data collected through a survey using questionnaires distributed to 384 respondents. The results indicate a tendency that electronic service quality is associated with the level of user satisfaction with the FamiApps application. Based on data description, it was found that users with positive perceptions of digital service quality tend to have higher satisfaction levels. These findings provide an overview of how users evaluate digital service quality and their satisfaction in using the application. This study can serve as a reference for application developers in improving digital services to enhance user experience.

Keywords: electronic service quality, *e-satisfaction*, descriptive research, mobile application, retail industry

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori yang Relevan.....	10
2.1.3 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Elektronik).....	10
2.1.4 <i>E-satisfaction</i>	16
2.2 Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Model Kerangka Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Kuantitatif Deskriptif	24
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel.....	25
3.2.3 Teknik Sampling	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Data Primer	27
3.3.2 Data Sekunder.....	28
3.4 Teknik Pengukuran.....	29
3.5 Teknik Analisis Data	29
3.5.1 Tabulasi Frekuensi.....	29
3.5.2 Tabulasi Silang (<i>Crosstabulation</i>)	30
3.5.1 Analisis Deskriptif / Statistik Deskriptif.....	30
3.6 Teknik Keabsahan Data	32
3.7 Operasional Variabel.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Konteks Penelitian.....	39
4.2 Penyajian Data	41
4.2.1 Uji Keabsahan Data	41
4.2.2 Profil Responden	45
4.2.3 Hasil Analisa Deskriptif.....	47
4.3 Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3 Saran dan Implikasi	81
5.3.1 Saran Untuk Penelitian Berikutnya	81
5.3.2 Saran untuk Industri/Lembaga/Subjek	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Pertumbuhan Ritel Indonesia	2
Gambar 1. 2 Top Brand Award.....	3
Gambar 1. 3 Fitur pada Aplikasi Famiapps	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Gerai Family Mart Di Indonesia	6
Tabel 3. 1 Skala likert	29
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Peneliti	34
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Profesi	46
Tabel 4. 3 Tabel Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 5 Tabel Nilai r Product Moment	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel E-Service Quality	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel E-satisfaction.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	45
Tabel 4. 10 Data Frekuensi Responden E-Service Quality.....	47
Tabel 4. 11 Data Frekuensi Responden E-satisfaction.....	51
Tabel 4. 12 Nilai Indeks Three-box method	53
Tabel 4. 13 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Efficiency	54
Tabel 4. 14 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi System Availability	54
Tabel 4. 15 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Fullfilment	55
Tabel 4. 16 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Privacy.....	55
Tabel 4. 17 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness.....	56
Tabel 4. 18 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Compensation	57
Tabel 4. 19 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Contact.....	57
Tabel 4. 20 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Convenience	58
Tabel 4. 21 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Merchandising	58
Tabel 4. 22 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Site Design.....	59
Tabel 4. 23 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Security.....	60
Tabel 4. 24 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Serviceability	60
Tabel 4. 25 Tabel Crosstabulation E-Service Quality dan E-Satisfaction	62