

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SITUS BELANJA ONLINE
BRAND ARKLINE MENGGUNAKAN E-SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

TUGAS AKHIR



MIKE EDWARD GERALDO MARAMIS

1242923013

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE JAKARTA**

2026

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SITUS BELANJA ONLINE
BRAND ARKLINE MENGGUNAKAN E-SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

TUGAS AKHIR



MIKE EDWARD GERALDO MARAMIS

1242923013

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE JAKARTA**

2026

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 : Mike Edward Geraldo Maramis

NIM : 1242923013

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 September 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Mike Edward Geraldo Maramis
NIM : 1242923013
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Situs Belanja
Online Brand Arkline Menggunakan E-ServQual dan Importance
Performance Analysis (IPA)

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 : Wijaya Adidarma, S.T., M.M., CRMO

Pembimbing : Edo Suryo Pratomo, S.T., M.Sc., Ph.D., CAMF

Penguji : Ir. Invanos Tertiana, M.M., MBA

Penguji : Anindita Prameswari, S.T., MBA



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 September 2026

KATA PENGANTAR

Puji sekaligus syukur penulis tujukan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa untuk segala karunia serta rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menuntaskan Tugas Akhir ini yang mengambil judul “Analisis Kualitas Layanan Situs Belanja Online Brand Arkline Menggunakan E-ServQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Penulisan Tugas Akhir ini termasuk sebagai persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

Penulis memahami bahwasanya Tugas Akhir ini tidak lepas dengan bimbingan, bantuan, serta dukungan dari beragam pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengungkapkan rasa terima kasih sebesar mungkin terhadap:

1. Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M., CRMO, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi arahan, masukan, dan bimbingan yang berharga sepanjang proses penyusunan Tugas Akhir ini;
2. Bapak Edo Suryo Pratomo, S.T., M.Sc., Ph.D., CAMF, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan sekaligus saran yang membangun;
3. Seluruh pihak Universitas Bakrie, atas ilmu dan bantuan yang diberikan;
4. Mama Yanti Manopo, Papa Gery Maramis, dan Floren yang senantiasa member doa, semangat, sekaligus dukungan tanpa henti;

Penulis memahami bahwasanya Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Sehingga penulis di sini mengharapkan kritik maupun saran yang konstruktif untuk penyempurnaan ke depannya. Semoga dengan adanya Tugas Akhir ini mampu memberi manfaat untuk seluruh pihak.

Jakarta, 15 September 2026

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Mike Edward Geraldo Maramis
NIM : 1242923013
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
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 Kualitas Layanan Situs Belanja Online Brand ARKLINE Menggunakan E-ServQual dan Importance Performance Analysis (IPA)”

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 : 15 September 2025

Yang menyatakan,



(Mike Edward Geraldo Maramis)

ABSTRAK

Nama : Mike Edward Geraldo Maramis
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Analisis Kualitas Layanan Situs Belanja Online Brand
ARKLINE Menggunakan E-ServQual dan *Importance
Performance Analysis* (IPA)

Sektor *e-commerce* di Indonesia berkembang pesat dalam satu dekade terakhir. Berbeda dengan layanan konvensional, *e-commerce* tidak melibatkan interaksi tatap muka dan sepenuhnya terbentuk dari pengalaman digital pelanggan. Oleh karena itu, kualitas layanan elektronik merupakan faktor penentu utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Pengukuran kualitas layanan pada kanal situs menjadi hal yang penting bagi brand yang ingin bertahan dalam persaingan. Penelitian ini bertujuan mengukur kesenjangan kualitas layanan elektronik pada situs belanja online resmi dari brand ARKLINE menggunakan metode E-ServQual dan mengidentifikasi aspek-aspek layanan elektronik yang memerlukan perbaikan menggunakan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui pengumpulan data survei *cross-sectional* yang melibatkan 40 orang responden yang pernah berkunjung dan atau berbelanja melalui situs ini. Instrumen penelitian mengadopsi 22 butir skala E-S-QUAL pada empat dimensi, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*, yang mengukur nilai harapan, nilai kenyataan, dan tingkat kepentingan dari setiap dimensi. Data penelitian diolah menggunakan JASP dan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi menghasilkan kesenjangan negatif, dengan dimensi *fulfillment* mencatat kesenjangan terlebar sebesar -1,47 dan tingkat kesesuaian 66,7 persen. Pemetaan IPA menempatkan tujuh atribut dimensi *fulfillment* pada Kuadran I, sehingga pemenuhan pesanan menjadi prioritas utama perbaikan bagi manajemen ARKLINE.

Kata kunci: kualitas pelayanan elektronik, E-ServQual, *importance performance analysis*, *gap score*, *website e-commerce*

ABSTRACT

Name : Mike Edward Geraldo Maramis
Study Program : Industrial Engineering
Title : Analysis of Service Quality for the ARKLINE Online Shopping Website Using E-ServQual and Importance-Performance Analysis (IPA)

The e-commerce sector in Indonesia has grown rapidly over the past decade. Unlike conventional services, e-commerce does not involve face-to-face interaction and relies entirely on the customer's digital experience. Consequently, e-service quality is a key determinant in maintaining customer loyalty. Measuring service quality on the website channel is crucial for brands aiming to remain competitive. This study aims to measure the e-service quality gap on the official ARKLINE online shopping website using the E-ServQual method and to identify aspects requiring improvement via the Importance-Performance Analysis (IPA) matrix. A descriptive quantitative approach was employed, utilizing cross-sectional survey data from 40 respondents who had visited or shopped on the site. The research instrument adopted the 22-item E-S-QUAL scale across four dimensions—efficiency, fulfilment, system availability, and privacy—measuring expected values, perceived values, and importance levels for each dimension. Data were analyzed using JASP and Microsoft Excel. The results indicate negative gaps across all dimensions; the fulfillment dimension recorded the widest gap (-1.47) and a conformity level of 66.7 percent. IPA mapping placed seven fulfillment dimension attributes in Quadrant I, identifying order fulfillment as the top priority for improvement by ARKLINE's management.

Keywords: *electronic service quality, E-SERVQUAL, importance performance analysis, gap score, e-commerce website*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Hubungan Antar Variabel	9
2.4 Kerangka Konseptual	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Desain Penelitian	11
3.2 Objek dan Waktu Penelitian.....	11
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	11
3.4 Populasi dan Sampel	12

3.5 Teknik Memperoleh Responden yang Berkualitas.....	13
3.6 Instrumen Penelitian.....	13
3.7 Uji Coba Instrumen	14
3.8 Teknik Analisis Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	19
4.2 Karakteristik Responden	21
4.3 Hasil Uji Instrumen	23
4.4 Hasil Uji Normalitas.....	25
4.5 Analisis Kesenjangan (Gap) E-SERVQUAL	25
4.6 Uji Signifikansi Kesenjangan	30
4.7 Analisis Importance Performance Analysis	30
4.8 Pembahasan	32
4.9 Usulan Perbaikan Berbasis Pendekatan Teknik Industri.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Keterbatasan Penelitian	42
5.3 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	11
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian (22 Butir E-S-QUAL).....	13
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	22
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas per Butir.....	23
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas per Dimensi.....	24
Tabel 4.4 Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian per Dimensi	25

Tabel 4.5 Kesenjangan Butir Dimensi Efficiency	26
Tabel 4.6 Kesenjangan Butir Dimensi Fulfillment.....	27
Tabel 4.7 Kesenjangan Butir Dimensi System Availability	28
Tabel 4.8 Kesenjangan Butir Dimensi Privacy	28
Tabel 4.9 Rekapitulasi Kesenjangan per Atribut dan Pemetaan Kuadran.....	29
Tabel 4.10 Hasil Uji Wilcoxon Signed-Rank per Dimensi	30
Tabel 4.11 Rekapitulasi Sebaran Atribut per Kuadran.....	31
Tabel 4.12 Identifikasi Penyebab, Agen, dan Contoh Kesenjangan Dimensi Fulfillment	35
Tabel 4.13 Identifikasi Penyebab, Agen, dan Contoh Kesenjangan Dimensi Efficiency	36
Tabel 4.14 Identifikasi Penyebab, Agen, dan Contoh Kesenjangan Dimensi System Availability	37
Tabel 4.15 Identifikasi Penyebab, Agen, dan Contoh Kesenjangan Dimensi Privacy.....	38
Tabel 4.16 Ringkasan Usulan Perbaikan Berbasis Pendekatan Teknik Industri ...	40
Tabel 5.1 Usulan Perbaikan Proses Fisik Pendukung Dimensi Fulfillment.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Proses Bisnis Pemesanan Produk melalui Situs ARKLINE	20
Gambar 4.2 Peta Proses End-to-End dari Iklan hingga Barang Diterima Pelanggan	21
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	31