

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS
KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK SHOPEE
DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN
KARTESIUS**

SKRIPSI

AHMAD NURAFIF SIDQI

21160000258



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS
KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK SHOPEE
DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN
KARTESIUS**

SKRIPSI

AHMAD NURAFIF SIDQI

21160000258



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK SHOPEE DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN KARTESIUS

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Februari 2021



Ahmad Nurafif Sidqi
NPM 21160000258

PERSETUJUAN PEMBIMBING

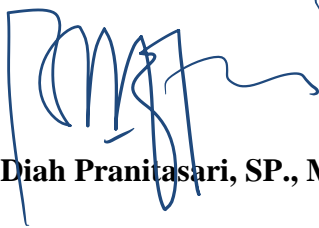
Karya ilmiah dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK SHOPEE DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN KARTESIUS

Di buat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Karya ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Diah Pranitasari, SP., MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Jakarta, 25 Februari 2021

Pembimbing,



Dr. Diah Pranitasari, SP., MM.

Kepala Program Studi Strata 1

Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.





HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK SHOPEE DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN KARTESIUS

telah diuji dalam suatu sidang karya ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, pada tanggal **25 Februari 2021** dengan nilai **A**

Panitia ujian karya ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen)
2.  ; Dr. Diah Pranitasari, SP., MM.
(Pembimbing)
3.  ; Drs. Jusuf Hariyanto, MSc.
(Anggota Penguji)
4.  ; Rutinaias Haholongan, SE., MM.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala karunian-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK SHOPEE DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN KARTESIUS”** yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

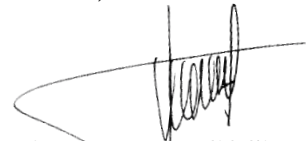
Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.
2. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, MSc. dan Ibu Rutinaias Haholongan, SE., MM. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses persidangan.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM. selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc., selaku Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen.
6. Kepada seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan sebagian ilmunya.
7. Kepada seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

8. Kepada seluruh keluarga yang telah mendukung dan memberikan bantuan kepada penulis selama ini.
9. Kepada seluruh teman-teman Unit Kegiatan Mahasiswa Manajemen dan Kelas D Manajemen yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
10. Kepada kedua orang tua, keluarga, kerabat, teman dan sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral agar penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
11. Kepada Soibatul Islamia yang selalu mendukung dan mendorong saya dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 25 Februari 2021



Ahmad Nurafif Sidqi
NPM 21160000258

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Nurafif Sidqi
NPM : 21160000258
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK SHOPEE DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN KARTESIUS

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Februari 2021

Yang menyatakan,



Ahmad Nurafif Sidqi

Nama	: Ahmad Nurafif Sidqi	Dosen Pembimbing
NPM	: 21160000258	Dr. Diah Pranitasari, SP., MM.
Program Studi	: S-1 Manajemen	
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK SHOPEE DENGAN METODE <i>E-SERVICE QUALITY</i> DAN KARTESIUS		
ABSTRAK		
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan elektronik yang diberikan shopee berdasarkan <i>e-service quality</i> dan metode Diagram Kartesius atau <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Pengukuran penilaian pelanggan menggunakan perhitungan kesenjangan dengan menghitung selisih antara tingkat persepsi pelayanan yang diberikan dengan tingkat harapan pelanggan.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan populasi penelitian meliputi mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia dan mahasiswa/i Universitas Negeri Jakarta. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dengan kriteria tertentu yaitu responden pernah menggunakan shopee kurang dari 6 bulan terakhir dan pernah melakukan pembelian minimal sekali dalam kurun waktu tersebut.</p> <p>Hasil penelitian ini mengukur nilai kesenjangan antara tingkat pelayanan elektronik dengan tingkat harapan pelanggan. Dimensi yang menurut pelanggan telah memenuhi kepuasannya yaitu <i>Efficiency, Reliability, dan Responsiveness</i>. Sedangkan dimensi e-servqual yang belum memenuhi kepuasan pelanggan adalah dimensi <i>Fulfillment, Privacy, Compensation, dan Contact</i>. Pada diagram kartesius, persebaran atribut dimensi E-Servqual berfokus pada kuadran A sebanyak empat atribut, kuadran B sebanyak dua belas atribut, dan kuadran C delapan atribut, sedangkan kuadran D tidak ada atribut dari penelitian yang termasuk pada kuadran ini.</p>		
Kata kunci: <i>E-Service Quality</i>, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan Elektronik, Diagram Kartesius, <i>Importance Performance Analysis</i>		

Name	: Ahmad Nurafif Sidqi	Supervisor:
NPM	: 21160000258	Dr. Diah Pranitasari, SP., MM.
Major	: S-1 Manajemen	

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SHOPEE
ELECTRONIC SERVICE QUALITY WITH E-SERVICE
QUALITY AND CARTESIUS METHODS**

This study aims to determine the level of customer satisfaction on the quality of electronic services provided by shopee based on *e-service quality* and the Cartesian Diagram method or Importance Performance Analysis (IPA). Measurement of customer assessment uses the calculation of the gap by calculating the difference between the perceived level of service provided and the level of customer expectations.

This study uses a qualitative research type with the research population including students of the Indonesian College of Economics and students of the State University of Jakarta. The sample was determined by using purposive sampling technique with certain criteria, namely that the respondent had used shopee for less than the last 6 months and had made a purchase at least once in that time.

The results of this study measure the value of the gap between the level of electronic service and the level of customer expectations. Dimensions according to which customers have fulfilled their satisfaction are Efficiency, Reliability, and Responsiveness. While the dimensions of E-Servqual that have not met customer satisfaction are the dimensions of Fulfillment, Privacy, Compensation, and Contact. In the Cartesian diagram, the attribute distribution of the E-Servqual dimension focuses on quadrant A as many as four attributes, quadrant B with twelve attributes, and quadrant C with eight attributes, while quadrant D does not have any attributes from the research included in this quadrant.

Keywords: *E-Service Quality*, Customer Satisfaction, Electronic Service Quality, Cartesian Diagram, Importance Performance Analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KARYA ILMIAH	i
HALAMAN JUDUL KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.2 <i>E-Commerce</i>	13
2.2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.5 <i>E-Service Quality</i>	21
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	22
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Strategi Penelitian	24

3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi Penelitian.....	25
3.2.2 Sampling dan Sampel Penelitian	25
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	26
3.3.1 Data	26
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	27
3.3.3 Skala Pengukuran.....	27
3.4 Operasionalisasi Variabel	28
3.5 Metode Analisis Data	30
3.5.1 Metode Pengolahan Data	30
3.5.2 Alat Analisis Data	31
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Masuk Perguruan Tinggi	38
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	39
4.2 Uji Kualitas Data	39
4.2.1 Uji Validitas Persepsi dan Harapan.....	39
4.2.2 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan.....	42
4.3 Analisis <i>E-Service Quality</i>	43
4.3.1 Dimensi <i>Efficiency</i>	43
4.3.2 Dimensi <i>Fulfillment</i>	44
4.3.3 Dimensi <i>Reliability</i>	44
4.3.4 Dimensi <i>Privacy</i>	46
4.3.5 Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
4.3.6 Dimensi <i>Compensation</i>	48
4.3.7 Dimensi <i>Contact</i>	49
4.3.8 Rekapitulasi Nilai E-Servqual pada 7 Dimensi.....	50
4.4 Diagram Kartesius	51
4.5 Temuan Penelitian.....	57

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Untuk Operasional Perusahaan	63
5.2.2 Untuk Penelitian Selanjutnya	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Situs Belanja Online Menurut CupoNation Indonesia Tahun 2019	2
Tabel 2.1 Perbandingan Persepsi Kinerja dan Harapan	20
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Skala Likert	28
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	28
Tabel 3.3 Tingkatan Reliabilitas	32
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Tahun Masuk Perguruan Tinggi	38
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pernyataan Persepsi	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pernyataan Harapan	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.7 Dimensi <i>Efficiency</i>	43
Tabel 4.8 Dimensi <i>Fulfillment</i>	44
Tabel 4.9 Dimensi <i>Reliability</i>	45
Tabel 4.10 Dimensi <i>Privacy</i>	46
Tabel 4.11 Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.12 Dimensi <i>Compensation</i>	48
Tabel 4.13 Dimensi <i>Contact</i>	49
Tabel 4.14 Rekapitulasi Nilai E-Servqual	50
Tabel 4.15 Penilaian Persepsi dan Harapan pelanggan shopee	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Analisis Lima Kesenjangan Servqual	16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	34
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Identitas Responden.....	71
Lampiran 3. Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Persepsi (X)	76
Lampiran 4. Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Harapan (Y)	83
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi (X).....	90
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan (Y)	102
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	113