

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA

SKRIPSI

**ALVI ZULFIKAR
21170000322**



**PROGRAM STUDI STARATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA

SKRIPSI

**ALVI ZULFIKAR
21170000322**



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

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA

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

Jakarta, 24 Agustus 2021

ALVI ZULFIKAR
NPM 2117000322

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Ilmiah dengan judul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis dibawah bimbingan Rama Chandra, SE., ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat karya ilmiah pada program stidi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021

Pembimbing,



Rama Chandra, SE., ME

Kepala Program Studi S-1Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., Mse.




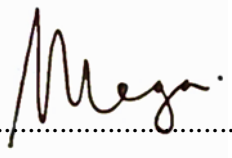
HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 24 Agustus 2021 dengan nilai A.

Panitia Ujian Karya Ilmiah:

1.  Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  Rama Chandra, SE., ME
(Pembimbing)
3.  Pristina Hermastuti, SE., MBA
(Penguji I)
4.  Megayani, SE., MM
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan atas bantuan , bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat teratasi. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Rama Chandra, SE., ME selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga untuk mengarahkan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Pristina Hermastuti, SE., MBA dan Ibu Megayani, SE., ME selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak DRS. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) beserta jajaran staff yang telah membantu dalam memberikan referensi dan memberi pinjaman buku selama proses penelitian skripsi ini.
7. Segenap keluarga besar (Papah, Mamah, Riska, Icha, para sepupu dan saudara-saudara) yang telah mendukung dengan doa dan semangat kepada peneliti.

8. Sahabat seperjuangan selama menempuh pendidikan di STEI Rawamangun Irza, Dulay, Vivi, Andrian, Idham, Linda, Wahyu, Cindy yang selalu membantu dan menyemangati peneliti dalam pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 24 Agustus 2021

ALVI ZULFIKAR
NPM 2117000322

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alvi Zulfikar
NPM : 21170000322
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 24 Agustus 2021

Yang menyatakan,

Alvi Zulfikar

Alvi Zulfikar
21170000322
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Rama Chandra, SE., ME

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian di Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan strategi asosiatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen Tokopedia. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yaitu konsumen yang melakukan pembelian di Tokopedia pada bulan Mei sampai Juni 2021 berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur dengan bantuan *software* WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian menyimpulkan (1) *E-service quality* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. (2) *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. (3) Keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Keputusan pembelian bukan sebagai pemediasi pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan konsumen. (5) *Perceived ease of use* berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian.

Kata Kunci: *E-service Quality, Perceived Ease of Use, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen.*

Alvi Zulfikar
21170000322
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Rama Chandra, SE., ME

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND PERCEIVED EASE OF USE ON CUSTOMER SATISFACTION MEDIATED BY PURCHASE DECISION ON TOKOPEDIA

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of e-service quality and perceived ease of use on customer satisfaction through purchasing decisions on Tokopedia.

This research used asosiatif strategy. The data collection method used a questionnaire which was measured using a likert scale. The population in this study is Tokopedia Customers. The sampling method used a purposive sampling technique with the criteria that customers who made purchases at Tokopedia from May to June 2021 totaled 100 respondents. The data analysis technique uses in this study was path analysis with help of WarpPls 7.0 software.

The result concluded (1). E-service quality has a significant effect on purchasing decisions. (2). Perceived ease of use has a significant effect on purchasing decisions. (3). Purchase decision has a significant effect on customer satisfaction. (4). Purchasing decisions cannot mediate the effect of e-service quality on customer satisfaction. (5). Perceived ease of use affects customer satisfaction indirectly through purchasing decisions.

Keyword: E-service Quality, Perceived Ease of Use, Purchase Decisions, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Kepuasan Konsumen	9
2.2.2. Keputusan Pembelian	12

2.2.3. <i>E-service Quality</i>	17
2.2.4. <i>Perceived Ease of Use</i>	18
2.3 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	19
2.3.1. Pengaruh <i>E-service Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.3.2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.3.3. Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.4. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian	20
2.3.5. Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian.....	20
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	21
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	21
BAB III METODA PENELITIAN	22
3.1. Strategi Penelitian.....	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	23
3.4. Operasionalisasi Variabel	23
3.5. Metode Analisis Data	26
3.5.1. Statistika Deskriptif	26
3.5.2. Analisis Jalur	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	23
4.2. Analisis Statistika Deskriptif	26
4.2.2. Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden	35

4.3. Analisis jalur	39
4.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	39
4.3.2. Analisis <i>Inner Model</i>	41
4.3.3. Uji Hipotesis dan Analisis Pengaruh Langsung	43
4.3.4. Uji Hipotesis dan Analisis Pengaruh Tidak Langsung	45
4.4. Rangkuman Hasil Penelitian	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1. Simpulan	48
5.2. Saran	48
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	49
DAFTAR REFERENSI	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Pengukuran Skala <i>Likert</i>	23
Tabel 3.2. Variabel, Indikator, Sub Indikator <i>E-service Quality</i>	24
Tabel 3.3. Variabel, Indikator, Sub Indikator <i>Perceived Ease of Use</i>	25
Tabel 3.4. Variabel, Indikator, Sub Indikator Keputusan Pembelian	25
Tabel 3.5. Variabel, Indikator, Sub Indikator Kepuasan Konsumen	25
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Status.	33
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	34
Tabel 4.3. Kategori Produk yang Dibeli Responden Perempuan	34
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Status dan Produk yang Terakhir Dibeli	35
Tabel 4.5. <i>Indeks Persepsi E-service Quality</i>	36
Tabel 4.6. <i>Indeks Persepsi Perceived Ease of Use</i>	36
Tabel 4.7. <i>Indeks Persepsi Keputusan Pembelian</i>	37
Tabel 4.8. <i>Indeks Persepsi Kepuasan Konsumen</i>	38
Tabel 4.9. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Reflektif	40
Tabel 4.10. <i>Composite Reliability</i>	40
Tabel 4.11. <i>Square root of average variance extracted (AVE_s) dan correlation</i>	41
Tabel 4.12. <i>Model Fit Indeks dan Quality indeks</i>	42
Tabel 4.13. <i>R-square Contributions</i>	42
Tabel 4.14. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi Hipotesis 1	43
Tabel 4.15. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi Hipotesis 2	44
Tabel 4.16. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi Hipotesis 3	45

Tabel 4.17. Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung Hipotesis 4	46
Tabel 4.17. Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung Hipotesis 5	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1. Model Penelitian	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	52
Lampiran 3. Tabulasi Item Kuesioner	56
Lampiran 3. Data Sampel.....	58
Lampiran 4. Output WarpPls 7.0	61
Lampiran 5. Surat Keterangan Riset.....	64
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	65