

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODA E-SERVICE QUALITY UNTUK
MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pelanggan Shopee di Kecamatan Pulogadung)**

SKRIPSI

**IVAN EKA CHRISTIANTO
21170000408**



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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODA E-SERVICE QUALITY UNTUK
MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pelanggan Shopee di Kecamatan Pulogadung)**

SKRIPSI

**IVAN EKA CHRISTIANTO
21170000408**



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

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

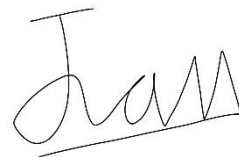
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA E-SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pelanggan Shopee di Kecamatan Pulogadung)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Progam Studi S-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, 17 Agustus 2021



IVAN EKA CHRISTIANTO
NPM 21170000408

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA E-SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pelanggan Shopee di Kecamatan Pulogadung)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 10 September 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S1-Manajemen,



Ir. Dwi Windu Suryono, MS



Muhammad Ramaditya, BBA., MSc



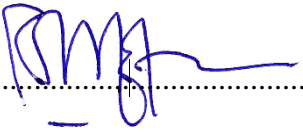

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA E-SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pelanggan Shopee di Kecamatan Pulogadung)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 September 2021 dengan nilai A.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
(Anggota Penguji)
4.  ; Dr. Muhammad Anhar, SE., MSc., AK., CA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

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

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

1. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Muhammad Anhar, SE., MSc., AK., CA dan Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini
6. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta beserta jajaran Staff yang telah membantu dalam memberikan referensi dan memberikan pinjaman buku selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Pihak PT Shopee yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Orang tua peneliti (Bapak Suyono dan Ibu Indri) serta adik, sepupu dan semua keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan doa dan bantuan baik secara material maupun moral sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman sebimbangan peneliti Rosma dan Erika yang bersedia untuk berdiskusi dan memberikan semangat dan saran serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini
10. Teman-teman peneliti Agung, Adam, Cindy, Farhan, Iki, ko Danny, kak Erwanda, kak Devi, Rachel, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, saran serta doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Jakarta, 17 Agustus 2021



IVAN EKA CHRISTIANTO

NPM 21170000408

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 : Ivan Eka Christianto
NPM : 21170000408
Program Studi : S-1 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 KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA E-SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pelanggan Shopee di Kecamatan Pulogadung)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Ivan Eka Christianto

Ivan Eka Christianto
NPM : 21170000408
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA *E-SERVICE QUALITY* UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pelanggan Shopee di Kecamatan Pulogadung)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Shopee berdasarkan 7 dimensi *e-servqual* yaitu *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan strategi deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan tipe *sampling* adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan karakteristik dan kriteria tertentu. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang mana merupakan pelanggan Shopee yang berusia minimal 17 tahun, pernah belanja minimal 2 kali selama bulan Mei-Agustus 2021. Data sampel diambil dari kuesioner yang dibagikan secara *online* melalui *google form*.

Metoda analisis data dalam penelitian ini adalah metoda *e-servqual, importance performance analysis (IPA)*, dan diagram kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai skor *e-servqual* dari ketujuh dimensi -0.24 dan hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* pada Tingkat Kesesuaian (Tki) kinerja dengan harapan sebesar 92.69%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan belum dapat memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Shopee tidak/belum dapat memuaskan pelanggan. Adapun atribut layanan yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki oleh Shopee terdapat pada Kuadran A yaitu pernyataan 5 (P5) pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan pernyataan 8 (P8) penawaran atau promo yang diberikan sesuai apa adanya. Oleh karena itu, perusahaan Shopee perlu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, E-SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), Shopee

Ivan Eka Christianto
NPM : 21170000408
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

**ANALYSIS SERVICE QUALITY WITH E-SERVICE QUALITY
METHOD TO DETERMINE CUSTOMER SATISFACTION
(Study Customer Shopee at Pulogadung District)**

ABSTRACT

The research aims to determine customer satisfaction with the quality of service provided by Shopee based on seven dimensions e-servqual, there are efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact.

The research use quantitative research with descriptive strategy. The sampling using non-probability sampling technique with the type of sampling is purposive sampling. Purposive sampling is the sampling based on certain characteristics and criteria. The sample taken are 100 respondents, who are Shopee customer are at least 17 years old, have shopped at least 2 time during May-August 2021. The sample data taken from questionnaires distributed online via google form.

The data analysis methods in this study are the e-Servqual Method, Importance Performance Analyze (IPA), and Cartesian Diagrams. The results of this study indicate that the value of the e-servqual score of the seven dimensions is -0.24 and the results of Importance Performance Analysis (IPA) on the Conformance Level of performance with an expectation of 92.69%. The result is the service performance received or perceived by customers has not been able to meet customer expectations or expectations, it can be said that Shopee's service quality is not or has not been able to satisfy customers. The service attributes need to be improved or improved by Shopee are in Quadrant A, namely statement 5 (P5) of product delivery according to the promised time and statement 8 (P8) of offers or promos given as they are. Therefore, Shopee companies need to strive to improve service to customers in order to meet customer expectations so that customers will feel satisfied.

Keywords : Service Quality, E-SERVQUAL, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Shopee

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	9
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1 Konsep <i>e-commerce</i>	15
2.2.2 Konsep jasa	17
2.2.3 Kualitas pelayanan	19
2.2.4 <i>E-service quality (e-servqual)</i>	20
2.2.5 <i>Importance performance analysis (IPA)</i>	21
2.2.6 Diagram Kartesius	23
2.2.7 Kepuasan pelanggan	24

	Halaman
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	25
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	25
BAB III METODA PENELITIAN	27
3.1. Strategi Penelitian	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.2.1. Populasi penelitian	27
3.2.2. <i>Sampling</i> dan Sampel penelitian	28
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	29
3.3.1. Jenis data	29
3.3.2. Metoda pengumpulan data	30
3.4. Operasional Variabel	33
3.5. Metoda Analisis Data	34
3.5.1. Pengolahan data	34
3.5.2. Metoda penyajian data	34
3.5.3. Analisis statistik data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	40
4.2. Deskripsi Data	40
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	42
4.3.1. Hasil Uji validitas persepsi dan harapan	42
4.3.2. Uji reliabilitas persepsi dan harapan ...	43
4.4. Analisis Data	44
4.4.1. Analisis Servqual	44
4.4.2. Importance Performance Analysis (IPA)	50
4.4.3. Diagram Kartesius	51
4.4.4. Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Karakteristik Responden	55
4.5. Temuan Hasil Penelitian	57
4.6. Perbandingan Hasil Penelitian	58

	Halaman
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Simpulan	59
5.2. Saran	59
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	60
DAFTAR REFERENSI	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator dan Sub Indikaotor Variabel E-servqual.....	31
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	41
Tabel 4.2. Hasil Validitas Butir Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan	43
Tabel 4.3. Hasil Reliabilitas Butir Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan	44
Tabel 4.4. Skor E-Servqual Dimensi Efficiency	45
Tabel 4.5. Skor E-Servqual Dimensi Fulfillment	45
Tabel 4.6. Skor E-Servqual Dimensi Reliability	46
Tabel 4.7. Skor E-Servqual Dimensi Privacy	47
Tabel 4.8. Skor E-Servqual Dimensi Responsiveness	47
Tabel 4.9. Skor E-Servqual Dimensi Compensation	48
Tabel 4.10. Skor E-Servqual Dimensi contact	49
Tabel 4.11. Rekapitulasi Skor E-Servqual 7 dimensi	49
Tabel 4.12. Nilai Tingkat Kesesuaian	50
Tabel 4.13. Nilai Rata-rata Kinerja dan Harapan Pelanggan	52
Tabel 4.14. Hasil Kepuasan berdasarkan Karakteristik Responden	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Pertumbuhan Pengguna Internet dari Tahun ke Tahun	1
Gambar 1.2. Penetrasi Pengguna Internet 2019- Kuartal II 2020	2
Gambar 1.3. Nilai Transaksi E-Commerce 2017-2020	4
Gambar 1.4. Top E-Commerce berdasarkan Peringkat Play Store Kuartal I 2017-Kuartal II 2019	5
Gambar 1.5. Top E-Commerce berdasarkan Peringkat Play Store	6
Gambar 2.1. Diagram Kartesius	23
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	26
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Shopee	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel Persepsi/Kinerja	69
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Harapan/Kepentingan	72
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Skor Persepsi/Kinerja	75
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Skor Harapan/Kepentingan	78
Lampiran 6. Tabel R Untuk $DF = N-2$	81
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Kenyataan	82
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Harapan	83
Lampiran 9. Surat Keterangan Riset	84
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	85