



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOKO ONLINE TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA DI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MERCU BUANA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana
(S1) Pada Program Studi Psikologi**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:

THERESIA TESALONIKA

46114010054

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS PSIKOLOGI

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOKO ONLINE TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Theresia Tesalonika

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan dan kepuasan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan kausal. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden mahasiswa fakultas ilmu psikologi universitas mercubuana. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan Convenience Sampling (Cara Dipermudah). Dengan ini diharapkan dapat memberi gambaran bagi para pelaku pasar khususnya pejual online sehingga dapat sebagai masukan yang berguna terutama dalam hal strategi pemasaran, misalnya dengan adanya kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan konsumen agar merasa puas dan hal tersebut dapat sebagai sarana promosi. Kualitas pelayanan memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Informasi pemberian diskon menarik minat saya untuk membeli produk tersebut” yaitu sebesar 4,36. Dan pada kepuasan konsumen dapat dilihat nilai rata-rata untuk variabel kepuasan konsumen memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya Konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan” yaitu sebesar 4,27 dengan nilai standar deviasi 0,709, hal itu menunjukkan bahwa responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh toko online yang merespon pembelian konsumen dengan baik.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ONLINE STORES ON
CUSTOMER SATISFACTION IN THE MERCU BUANA UNIVERSITY
FACULTY OF PSYCHOLOGY**

Theresia Thessalonica

ABSTRACT

This study aims that service quality is centered on efforts to meet the needs and desires of consumers as well as the accuracy of delivery to compensate for expectations and customer satisfaction, which is the match between expectations and management perceptions. The method used is a type of descriptive and causal research. The sample used was 100 respondents from the University of Hawaii's psychology faculty student. The sampling technique in this study is using Convenience Sampling. With this it is expected to provide an overview for market players, especially online sellers, so that it can be a useful input, especially in terms of marketing strategies, for example with the quality of services that meet consumer needs to feel satisfied and this can be a means of promotion. Service quality has the highest mean value found in the statement "Information giving discounts attracts my interest to buy the product" that is equal to 4.36. And on consumer satisfaction can be seen the average value for the variable customer satisfaction has the highest mean value found in the statement "I Consumers get the service in accordance with expectations" that is equal to 4.27 with a standard deviation value of 0.709, it shows that the respondents are satisfied with the service provided by online stores that respond well to consumer purchases.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Toko Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana**

Nama : Theresia Tesalonika

NIM : 46114010054

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 24 Agustus 2020

Pembimbing



Dr. H. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si.

Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi



Muhammad Iqbal, Ph.D

Ketua Program Studi



Dr. Setiawati Intan Savitri, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TUGAS AKHIR

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Toko Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana**” telah diajukan dalam Sidang Tugas Akhir Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana pada tanggal 24 Agustus 2020.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Psikologi Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 24 Agustus 2020

Sidang Tugas Akhir

Penguji I



Irma Himmatul Aliyyah, S.Psi., M.Psi., Psikolog.

Penguji II



Agung Sigit Santoso, Drs., M.Si., Psikolog.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing



Dr. H. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya akhir ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Toko Online Terhadap Kepuasan Konsumen di Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana

Nama : Theresia Tesalonika

NIM : 46114010054

Program Studi : Psikologi

Tanggal : 24 Agustus 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan dengan judul yang sama untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengelolaanya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya.

MERCU BUANA

Jakarta, 24 Agustus 2020



46114010054

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil ‘alamin, segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan nikmat iman, nikmat sehat, dan nikmat ilmu yang tak terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Toko Online Terhadap Kepuasan Konsumen Di Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana” tepat pada waktunya. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program S-1 Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan sehingga penulis akan menerima saran dan kritik yang membangun supaya skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis berusaha untuk memberikan yang terbaik dan berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya. Dukungan dan bimbingan yang penulis terima dari berbagai pihak turut berperan besar dalam terselesaikannya skripsi ini. Maka dengan penuh rasa hormat penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak dan Mama, kedua orang tua yang sangat penulis cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi dukungan dan doa yang tiada hentinya selalu kepada penulis. Serta kedua saudari perempuan yang penulis sayangi, terima kasih yang selalu mendukung, saling menyayangi dan selalu memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. A.A.Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu, memberikan arahan, serta bantuan yang sangat ikhlas untuk mendukung skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Muhammad Iqbal, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Ibu Amy Mardhatillah, PhD selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Ibu Tika Bisono, M.PsiT., Psikolog selaku Kepala Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Ibu Setiawati Intan Savitri, SP.,M.Psi selaku Sekretaris Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana, sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang sudah banyak membantu dalam proses perkuliahan penulis.
7. Segenap dosen pengajar dan staf Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana, Jakarta atas segala bekal, ilmu, nasehat, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di di Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa/i Psikologi S1 Universitas Mercu Buana angkatan 2014.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan, serta dapat menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap Allah SWT, berkenan untuk membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis selama ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Agustus 2020

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	5
DAN HIPOTESIS	5
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	5
2.2 Kepuasan Konsumen	6
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2.3. Penelitian Terdahulu	7
2.4 Kerangka Pemikiran	9
2.5 Hipotesis.....	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Metode Penelitian.....	11
3.2 Subyek/Responden Penelitian	11
3.2.1 Subjek/Responden Penelitian.....	11
3.2.2 Waktu Penelitian	11
3.3 Variabel	12
3.4 Definisi Konseptual dan Operasional.....	12

3.5. Blue Print Variabel Penelitian.....	13
3.5.1. Skala Kualitas pelayanan	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1. Karakteristik Subjek.....	16
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
b. Deskripsi Subyek Berdasarkan Umur	17
4.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	17
a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	17
4.3. Uji Validitas	20
4.4. Uji Reliabilitas	21
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	21
4.5.1. Normalitas Data	21
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variable Kepuasan Konsumen	13
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Tabel 4. 2. Deskripsi Subjek Berdasarkan Umur.....	17
Tabel 4. 3. Deskriptif Kualitas Pelayanan Konsumen	17
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	20
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	21
Tabel 4. 6. Uji normalitas.....	22



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 P-Plot Uji Normalitas	22
---	----

