

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Nama : Nazhifah

NIM : 41620110020

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nazhifah
N.I.M : 41620110020
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *E-Commerce* Shopee terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode *E-Service Quality*

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat dan penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya akan bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Nazhifah

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*



Dibuat Oleh :

Nama : Nazhifah
NIM : 41620110020
Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing

(Adizty Suparno, S.T., M.T.)

Mengetahui,
Ketua Prodi Teknik Industri

(Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini. Penulisan Proposal Tugas Akhir dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana. Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *e-commerce* Shopee”

Proposal tugas akhir ini disusun untuk memenuhi Tugas Akhir semester yang diajukan sebagai persyaratan akademis di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
2. Bapak Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T., selaku ketua program studi teknik industri Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Adizty Suparno S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membantu dan bersedia meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan, kritik dan saran yang berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Segenap Dosen Teknik Industri Universitas Mercu Buana atas bimbingan dan pengajarannya didalam perkuliahan.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
6. Yordy Rafsanjani, suami saya yang telah memberikan semangat dan motivasi saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa Proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk membangun dan menunjang kesempurnaan penelitian yang akan datang. Besar harapan kami semoga penelitian ini bermanfaat bagi setiap pembaca.

Penulis

Nazhifah



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan	5
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II.....	7
2.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1. Kualitas	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	9
2.2. Kepuasan Konsumen	10
2.3. <i>E-commerce</i>	12
2.4. Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>E-service quality</i>).....	15
2.4.1 Gap Analysis	17
2.5 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	18
2.6. Penelitian Terdahulu	23
2.7. Kerangka Pemikiran	27
BAB III.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28

3.2	Jenis Data dan Informasi.....	28
3.3	Metode Penelitian Data.....	28
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data	29
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	31
BAB IV	34
4.1.	Pengumpulan Data.....	34
4.1.1.	Deskripsi Singkat PT. Shopee Internasional Indonesia.....	34
4.1.2.	Deskripsi Responden.....	35
4.2.	Pengolahan Data.....	36
4.2.1.	Uji Validitas.....	36
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	37
4.2.3.	Analisis Metode <i>E-Servqual</i>	38
4.2.4.	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	44
BAB V	46
5.1	Karakteristik Responden.....	46
5.2	Analisis <i>E-service quality</i>	46
5.2.1	Dimensi <i>Efficiency</i>	47
5.2.2	Dimensi <i>Fullfillment</i>	47
5.2.3	Dimensi <i>Reliability</i>	48
5.2.4	Dimensi <i>Privacy</i>	49
5.2.5	Dimensi <i>Responsivness</i>	50
5.2.6	Dimensi <i>Compensation</i>	51
5.2.7	Dimensi <i>Contact</i>	52
5.2.8	Rekapitulasi Nilai <i>E-servqual</i> 7 dimensi.....	54
5.3	Analisis Diagram Kartesius.....	55
5.4	Atribut Kualitas Pelayanan yang Perlu ditingkatkan	57
5.1	Solusi bagi Perusahaan berdasarkan Kuadran A	58
BAB VI	59
6.1	Kesimpulan.....	59
6.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tanggapan Responden mengenai aplikasi Shopee.....	3
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4. 1. Penghargaan Shopee selama beroperasi tahun 2017 -2021	34
Tabel 4. 2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4. 3. Deskripsi Frekuensi Pembelian Shopee oleh Responden.....	35
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4. 5. Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 6. Data Harapan Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Kepentingan Terhadap atribut pertanyaan.....	39
Tabel 4. 7. Data Kenyataan Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Kepentingan Terhadap atribut pertanyaan.....	40
Tabel 4. 8. Nilai Kesenjangan (Gap Score) Atribut Pelayanan Metode Servqual	41
Tabel 4. 9. Rata Rata Nilai Kesenjangan Tiap Dimensi <i>E-service quality</i>	42
Tabel 4. 10. Penilaian Persepsi dan Harapan pelanggan Shopee	44
Tabel 5. 1. Dimensi Efficiency.....	47
Tabel 5. 2. Dimensi Fullfilment.....	48
Tabel 5. 3. Dimensi Reliability.....	49
Tabel 5. 4. Dimensi Privacy	50
Tabel 5. 5. Dimensi Responsivness	51
Tabel 5. 6. Dimensi Compensation.....	52
Tabel 5. 7. Dimensi Contact.....	53
Tabel 5. 8. Rekapitulasi Nilai E-Servqual.....	54

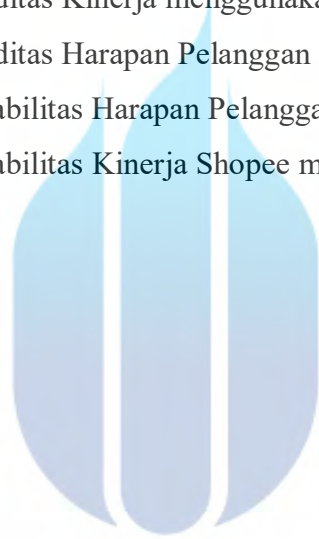
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top E-commerce indonesia Kuartal III 2021.....	2
Gambar 2. 1. Contoh Aplikasi <i>E-commerce</i> : Pembelian CD dengan Kartu Kredit	15
Gambar 2. 2. Diagram Kartesius	18
Gambar 2. 4. Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>E-commerce</i> Shopee	27
Gambar 3. 1. Flowchart Penelitian	33
Gambar 4. 1. Diagram Gap Score dimensi e-servqual.....	43
Gambar 5. 1. Diagram Kartesius	55



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Pernyataan Harapan Pelanggan.....	63
LAMPIRAN 2. Kuesioner Pernyataan Kinerja Shopee.....	70
LAMPIRAN 3. Hasil Kuesioner Kinerja Shopee.....	77
LAMPIRAN 4. Hasil Kuesioner Harapan Pelanggan.....	78
LAMPIRAN 5. Uji Validitas Kinerja menggunakan SPSS	79
LAMPIRAN 6. Uji Validitas Harapan Pelanggan menggunakan SPSS.....	80
LAMPIRAN 7. Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan menggunakan SPSS	81
LAMPIRAN 8. Uji Reliabilitas Kinerja Shopee menggunakan SPSS	82



UNIVERSITAS
MERCU BUANA