



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE INDONESIA**
(Survei Pada Twitter @ShopeeCare)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations

Disusun Oleh:

Adisti Ningtias
44218210059

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI
2022**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE
INDONESIA (Survei Pada Twitter @ShopeeCare)

Nama : Adisti Ningtias

NIM : 44218210059

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 25 Januari 2022

Mengetahui,

Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos., M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE
INDONESIA (Survei Pada Twitter @ShopeeCare)
(Survei Pada Twitter @ShopeeCare)

Nama : Adisti Ningtias

NIM : 44218210059

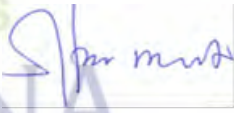
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 25 Januari 2022

Ketua Sidang,

Dr. Heri Budianto, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,

Feni Fasta, M.Si



(.....)

Pembimbing,

Dicky Andika, S.Sos., M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE
INDONESIA (Survei Pada Twitter @ShopeeCare)
Nama : Adisti Ningtias
NIM : 44218210059
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations


Bekasi, 25 Januari 2022
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing




(Suryaning Hayati, SE, MM)



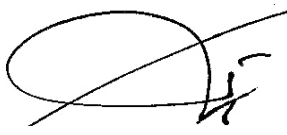
(Dicky Andika, S.Sos., M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adisti Ningtias
NIM : 44218210059
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE INDONESIA (Survei Pada Twitter @ShopeeCare)** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Bekasi, 25 Januari 2022
Yang membuat pernyataan,



(Adisti Ningtias)

Pembimbing



(Dicky Andika, S.Sos., M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE INDONESIA (Survei Pada Twitter @ShopeeCare)**” dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada jurusan Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra.Tri Diah Cahyowati M.Si selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan telah membantu kelancaran dalam menjalankan studi di Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua penulis, Suprajitno dan Widiyanti serta anggota keluarga lainnya yang telah memberikan dorongan, kasih sayang, semangat, serta untaian doa-doa sehingga penulis merasa terdorong untuk meraih cita-cita.
5. Sahabat-sahabat penulis yaitu Maulanin, Echa, Feby, Shela, Bunga, dan Eryn yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa selama proses penyelesaian skripsi.
6. Teman-teman baik penulis di kampus yaitu Hana, Miftah, Elvira, Salma, Clara, dan lain-lainnya yang senantiasa selalu memberikan semangat, hiburan dan banyak membantu dalam perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh teman Public Relations Angkatan 2018 yang selama ini telah berjuang bersama.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung selama studi serta terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Bogor, 02 Desember 2021

Penulis

Adisti Ningtias



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teoritis.....	8
2.2.1 Komunikasi.....	8
2.2.2 Public Relations	10
2.2.3 Customer Relations.....	12
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.5 Customer Service.....	14
2.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.7 Media Sosial Twitter.....	19
2.3 Hipotesis.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22

3.1 Paradigma Penelitian	22
3.2 Metode Penelitian	22
3.3 Populasi & Sampling.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel	23
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	24
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	24
3.4.1 Definisi Konsep	24
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1 Data Primer	27
3.5.2 Data Sekunder.....	28
3.5.3 Uji Validitas.....	28
3.5.4 Uji Reliabilitas	29
3.5.5 Hasil Pre-Test	30
3.6 Teknik Analisa Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Shopee	36
4.1.2 Logo Perusahaan Shopee.....	37
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Shopee.....	38
4.2 Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
4.2.2 Analisis Kualitas Pelayanan (X).....	55
4.2.3 Analisis Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.2.4 Uji Regresi Linier Sederhana.....	57
4.2.5 Uji Koefisien Korelasi (R).....	58
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	59
4.2.7 Uji Hipotesis	60
4.3 Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63

5.2 Saran.....	64
5.2.1 Saran Akademis.....	64
5.2.2 Saran Praktis.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Kunjungan dan Ranking Aplikasi Marketplace Indonesia	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X.....	26
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Y.....	27
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel X	30
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Y	31
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Variabel X.....	31
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	31
Tabel 3.7 Tabel Skala Likert.....	32
Tabel 3.8 Interpretasi Koefisien Nilai.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Shopee.....	40
Tabel 4.5 Jawaban Responden Pernyataan 1 (X).....	41
Tabel 4.6 Jawaban Responden Pernyataan 2 (X).....	41
Tabel 4.7 Jawaban Responden Pernyataan 3 (X).....	42
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pernyataan 4 (X).....	43
Tabel 4.9 Jawaban Responden Pernyataan 5 (X).....	43
Tabel 4.10 Jawaban Responden Pernyataan 6 (X).....	44
Tabel 4.11 Jawaban Responden Pernyataan 7 (X).....	45
Tabel 4.12 Jawaban Responden Pernyataan 8 (X).....	45
Tabel 4.13 Jawaban Responden Pernyataan 9 (X).....	46
Tabel 4.14 Jawaban Responden Pernyataan 10 (X).....	47
Tabel 4.15 Jawaban Responden Pernyataan 11 (X).....	47
Tabel 4.16 Jawaban Responden Pernyataan 12 (X).....	48
Tabel 4.17 Jawaban Responden Pernyataan 13 (X).....	49
Tabel 4.18 Jawaban Responden Pernyataan 14 (X).....	49
Tabel 4.19 Jawaban Responden Pernyataan 15 (X).....	50

Tabel 4.20 Jawaban Responden Pernyataan 16 (X).....	51
Tabel 4.21 Jawaban Responden Pernyataan 1 (Y).....	52
Tabel 4.22 Jawaban Responden Pernyataan 2 (Y).....	53
Tabel 4.23 Jawaban Responden Pernyataan 3 (Y).....	53
Tabel 4.24 Penilaian Kualitas Pelayanan Customer Service Shopee.....	56
Tabel 4.25 Penilaian Kepuasan Pelanggan Shopee.....	57
Tabel 4.26 Uji Regresi Linier Sederhana.....	57
Tabel 4.27 Uji Koefisien Korelasi	59
Tabel 4.28 Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.29 Uji Hipotesis	60



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Perusahaan Shopee37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup.....	68
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	69
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 4. Dokumentasi Online.....	73
Lampiran 5. Data Responden Yang Menjawab Kuesioner.....	77
Lampiran 6. Data Responden.....	79
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel X.....	84
Lampiran 8. Tabulasi Data Variabel Y.....	88
Lampiran 9. Hasil Pre-Test Uji Validitas.....	91
Lampiran 10. Hasil Pre-Test Uji Reliabilitas.....	95
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	95
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	96
Lampiran 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	96
Lampiran 14. Hasil Uji Hipotesis.....	96



UNIVERSITAS
MERCU BUANA