

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE X* DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS*

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



Disusun Oleh:

Nama : Rahthino Giovanni

NIM : 41615110071

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahthino Giovanni
NIM : 41615110071
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Laporan Kerja :

“Analisis Kepuasan Pelanggan E-commerce X Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*”

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan tugas akhir ini merupakan karya saya sendiri dan dapat dipublikasikan sepenuhnya oleh Universitas Mercu Buana. Segala kutipan dalam bentuk apapun telah mengikuti kaidah dan etika yang berlaku. Mengenai isi dan tulisan adalah merupakan tanggung jawab penulis, bukan Universitas Mercu Buana.

Dengan demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran.

Jakarta, 5 Januari 2023



(Rahthino Giovanni)

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE*
X DENGAN METODE *SERVQUAL***



Disusun Oleh:

Nama : Rahthino Giovanni
NIM : 41615110071
Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing
UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Ir. Atep Afia Hidayat, MP)

Mengetahui,

Ketua Prodi Teknik/Koordinator Tugas Akhir



(Dr. Alfa Lirdaus, ST, MT.)

KATA PENGANTAR

Puji sukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Semesta yang telah memberikan kekuatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik sesuai dengan apa yang penulis harapkan. Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE X* DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”. Tugas akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu mata kuliah dan persyaratan kelulusan Strata Satu (S1), program studi Teknik Industri Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari betul bahwa terwujudnya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan pihak-pihak memberi dukungan, baik berupa moril, spiritual maupun materi dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ir. Mawardi Amin, MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Industri.
3. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Ir. Atep Afia Hidayat, MP selaku dosen pembimbing
5. Kedua orang tua penulis yang telah melahirkan dan mendoakan sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
7. Para partisipan kuesioner.
8. Teman-teman Teknik Industri yang telah berjuang Bersama.
9. 9 kucing penulis: Byakko, Machiatto, Latte, Noir, Snowy, Vanille, Lily, Natsubanya, dan Noel (RIP).
10. Diri saya sendiri yang telah berjuang menyelesaikan hingga akhir.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan guna perbaikan dan pembelajaran kedepan agar lebih baik lagi.

Jakarta, 5 Januari 2023

Rahthino Giovanni

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Abstrak.....	iv
Abstract.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Konsep & Teori.....	6
2.1.1. Definisi <i>E-Commerce</i>	6
2.1.2. Definisi Jasa.....	7
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	7
2.1.4. Kualitas Jasa Pelayanan.....	8
2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa.....	9
2.1.6. Metode <i>Servqual</i>	9
2.1.7. Metode <i>IPA</i>	11
2.1.8. Skala Likert.....	12
2.1.9. Populasi.....	13
2.1.10. <i>Sample</i>	13

	2.1.11. Uji Validitas.....	14
	2.1.12. Uji Reliabilitas.....	16
	2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
	2.3. Kerangka Berpikir.....	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	25
	3.1. Jenis Penelitian.....	25
	3.2. Jenis Data.....	25
	3.3. Metode Pengumpulan Data.....	25
	3.4. Instrumen Pengumpulan Data.....	26
	3.5. <i>Sample & Populasi</i>	28
	3.6. Metode Pengolahan Data.....	29
	3.6.1. Metode <i>Servqual</i>	29
	3.6.2. Metode IPA.....	31
	3.7. Pengujian Data.....	33
	3.7.1. Uji Validitas Data.....	33
	3.7.2. Uji Reliabilitas Data.....	34
	3.8. Langkah-Langkah Penelitian.....	34
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	37
	4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
	4.1.1 Gambaran Perusahaan.....	37
	4.2. Pengumpulan Data.....	37
	4.2.1. Kuesioner.....	38
	4.3. Pengujian Data.....	38
	4.3.1. Uji Validitas.....	38
	4.3.2. Uji Reliabilitas.....	39
	4.3.3. Uji Kecukupan Data.....	40
	4.4. Pengolahan Data.....	41
	4.4.1. Perhitungan Nilai Persepsi.....	41

	4.4.2. Perhitungan Nilai Harapan.....	42
	4.4.3. Skor <i>Servqual</i>	44
	4.5. <i>Importance-Performance Analysis</i>	45
	4.6. Tingkat Kesesuaian.....	48
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
	5.1. Analisa Karakteristik Responden.....	49
	5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
	5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
	5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
	5.2. Analisa Skor <i>Servqual</i>	51
	5.3. Prioritas Berdasarkan <i>Gap</i>	53
	5.4. Analisa <i>Importance-Performance Analysis</i>	54
	5.5. Analisa Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kesesuaian.....	57
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
	6.1. Kesimpulan.....	60
	6.2. Saran.....	61
	Daftar Pustaka.....	62
	Lampiran.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Daftar Pernyataan Kuesioner.....	26
Tabel 3.2 Tingkat Kualifikasi Kuesioner.....	28
Tabel 4.1 Nilai persepsi pelanggan	41
Tabel 4.2 Nilai harapan pelanggan.....	42
Tabel 4.3 Perhitungan <i>Servqual</i>	44
Tabel 4.4 Nilai (\bar{X}) dan (\bar{Y})	46
Tabel 4.5 Nilai (\bar{X}) dan (\bar{Y})	47
Tabel 4.6 Tingkat kesesuaian (Tki).....	48
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 5.4 Kesenjangan Skor <i>Servqual</i>	51
Tabel 5.5 Peringkat <i>Servqual</i>	53
Tabel 5.6 Distribusi Persepsi Pelanggan.....	57
Tabel 5.7 Tingkat Kesesuaian.....	58
Tabel 5.8 Rentang skala dan interpretasi analisa Indeks Kepuasan Pelanggan...	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Negara Asia Dengan Jumlah Pengguna Internet Terbanyak.....	1
Gambar 1.2 Ulasan Dari Pengguna <i>e-commerce X</i>	3
Gambar 2.1 Kuadran <i>Importance-Performance Diagram</i>	12
Gambar 2.2 Diagram Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	36
Gambar 4.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	47
Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Gambar 5.3 Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i>	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	67
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Atribut Persepsi	73
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Atribut Harapan.....	79
Lampiran 4 Rekap Kuesioner Persepsi Pelanggan.....	84
Lampiran 5 Rekap Kuesioner Harapan Pelanggan.....	84
Lampiran 6 Uji Validitas Persepsi Pelanggan Tahap Pertama.....	85
Lampiran 7 Uji Validitas Harapan Pelanggan Tahap Pertama.....	86
Lampiran 8 Uji Validitas Persepsi Pelanggan Tahap Kedua.....	86
Lampiran 9 Uji Validitas Harapan Pelanggan Tahap Kedua.....	87
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Nilai Ekspektasi Tahap Pertama.....	88
Lampiran 11 <i>Reliability Statistic</i> Nilai Ekspektasi Tahap Pertama.....	89
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Nilai Harapan Tahap Pertama.....	89
Lampiran 13 <i>Reliability Statistic</i> Dari Nilai Harapan Tahap Pertama.....	89
Lampiran 14 Uji Reliabilitas Nilai Ekspektasi Tahap Kedua.....	90
Lampiran 15 <i>Reliability Statistic</i> Dari Nilai Ekspektasi Tahap Kedua.....	90
Lampiran 16 Uji Reliabilitas Nilai Harapan Tahap Kedua.....	90
Lampiran 17 <i>Reliability Statistic</i> dari nilai harapan tahap kedua.....	91

MERCU BUANA