



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*

LAPORAN SKRIPSI

ADITYA VIERI SAPUTRA

41620010011

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

ADITYA VIERI SAPUTRA

41620010011

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditya Vieri Saputra
NIM : 41620010011
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan *E-Commerce* Tokopedia Menggunakan Metode *E-Service Quality*

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Juli 2024



Aditya Vieri Saputra

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Aditya Vieri Saputra
NIM : 41620010011
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan *E-Commerce* Tokopedia Menggunakan Metode *E-Service Quality*

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Silvi Aryanti S.T., M.Sc. ()
NIDN : 0130107201
Ketua Penguji : Popy Yuliarty, S.T., M.T. ()
NIDN : 0403077501
Anggota Penguji : Puspita Dewi Widayat, S.T, M.T. ()
NIDN : 0323038203

Jakarta, 25 Juli 2024

Mengetahui,

Dekan Faktultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi

Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Penulisan Laporan Skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan pengarahan dan dukungan dalam penyusunan laporan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Uly Amrina, ST., MM selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Ibu Silvi Arianti, S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan Skripsi ini.
5. Ibu Popy Yuliarty, S.T., M.T dan Ibu Puspita Dewi Widayat, S.T, M.T selaku Dosen Penguji Skripsi saya, saya mengucapkan amat banyak terima kasih atas arahan dan sarannya untuk Laporan Skripsi saya.
6. Ibu saya yang berjuang keras memberikan seluruh tenaga, materi, pikiran, hati dan juga perasaan kepada anak tercintanya ini.
7. Bapak saya yang mengarahkan saya, membimbing saya dan membentuk saya menjadi pribadi yang seperti sekarang ini.
8. Para Dosen Teknik Industri Universitas Mercu Buana, Jakarta atas pembelajaran, bimbingan dan pengarahannya selama perkuliahan.

9. Keluarga kedua saya Teknik Industri Universitas Mercu Buana angkatan 2020 yang selalu membantu saya tatkala saya membutuhkannya baik dalam perkuliahan maupun diluar perkuliahan dan selalu memotivasi satu sama lain serta mengingatkan saat berbuat kesalahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Skripsi.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namun, tanpa mengurangi rasa hormat penulis dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Laporan Skripsi. Akhir kata, semoga Laporan Skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 25 Juli 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Aditya Vieri Saputra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditya Vieri Saputra
NIM : 41620010011
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan *E-Commerce* Tokopedia Menggunakan Metode *E-Service Quality*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Juli 2024

Yang menyatakan,



Aditya Vieri Saputra

ABSTRAK

Nama : Aditya Vieri Saputra
NIM : 41620010011
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan *E-Commerce* Tokopedia Menggunakan Metode *E-Service Quality*
Pembimbing : Silvi Aryanti S.T., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *e-commerce* Tokopedia menggunakan metode *E-Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, dan *Quality Function Deployment*. Di era globalisasi dan informasi yang luas, pelayanan yang optimal menjadi kunci keberhasilan perusahaan. Dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, kebutuhan akan layanan praktis semakin meningkat, dan *e-commerce* menjadi solusi yang populer. Tokopedia, sebagai salah satu pemain utama di pasar *e-commerce* Indonesia, terus berupaya meningkatkan layanan *online*-nya. Ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan sikap negatif terhadap aplikasi dan berkurangnya kemungkinan pembelian ulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *e-commerce* Tokopedia secara keseluruhan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dan diharapkan usulan perbaikan yang diajukan dapat membuat Tokopedia menjadi *e-commerce* nomor 1 di Indonesia.

Kata Kunci: *E-commerce*, *E-servqual*, kepuasan pelanggan, *Importance Performance Analysis*, dan *Quality Function Deployment*.

ABSTRACT

Name : Aditya Vieri Saputra
NIM : 41620010011
Study Program : *Industrial Engineering*
Thesis Title : *Customer Satisfaction Analysis on Tokopedia's E-Commerce Service Using E-Service Quality Method*
Counsellor : Silvi Aryanti S.T., M.Sc.

This study aims to analyze customer satisfaction towards Tokopedia's e-commerce services using the E-Service Quality, Importance Performance Analysis, and Quality Function Deployment methods. In the era of globalization and extensive information, optimal service is crucial for company success. With increasing societal mobility, the demand for practical services is growing, and e-commerce has become a popular solution. Tokopedia, as one of the key players in the Indonesian e-commerce market, continues to enhance its online services. Customer dissatisfaction can lead to negative attitudes towards the application and a decrease in repeat purchases. The research findings indicate that overall, Tokopedia's e-commerce service quality still does not meet customer expectations. It is hoped that the proposed improvement suggestions can propel Tokopedia to become the number one e-commerce platform in Indonesia.

Keywords: *E-commerce, E-servqual, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Konsep dan Teori	6
2.1.1. Kualitas	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	6
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.4. <i>E-commerce</i>	10
2.1.5. Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>E-service quality</i>)	12
2.1.6. <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	14
2.1.7. <i>Quality Function Development (QFD)</i>	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Jenis Data dan Informasi	33
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.4.1. Metode Kuesioner	34
3.4.2. Skala Pengukuran Kuesioner	34
3.4.3 Penentuan Sampel	35
3.4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.4.5. Metode <i>E-Service Quality</i>	36
3.4.6. Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	37
3.4.7. Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	37
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
4.1. Pengumpulan Data	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2. Kuesioner	42
4.2 Pengolahan Data.....	45
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	45
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas	46
4.2.3 Data Umum Responden	47
4.2.4 Rekap Hasil Kuesioner.....	49
4.3 Hasil.....	50
4.3.1 Hasil Analisa <i>Gap</i> Antara Harapan Dan Kinerja	50
4.3.2 Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	52
4.3.3 Hasil <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	54
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 Usulan Perbaikan	62
4.4.2 Perbandingan Usulan Perbaikan Dengan Kebijakan Yang Sudah Ada	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69

5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1	Penghargaan Tokopedia	41
Tabel 4.2	Kuesioner Tertutup	43
Tabel 4.3	Uji Validitas <i>Variabel Y</i>	45
Tabel 4.4	Uji Validitas <i>Variabel X</i>	46
Tabel 4.5	Uji Reabilitas Harapan	47
Tabel 4.6	Uji Reabilitas Persepsi	47
Tabel 4.7	Data Jenis Kelamin	48
Tabel 4.8	Data Usia Responden	48
Tabel 4.9	Rekapitulasi Jawaban Pernyataan Harapan	49
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Pernyataan Persepsi	49
Tabel 4.11	Hasil Analisa Gap Menggunakan Metode <i>E-Serqual</i>	51
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan GAP Menggunakan Metode <i>e-servqual</i>	52
Tabel 4.13	Hasil Analisa IPA	54
Tabel 4.14	Respon Teknik (<i>Technical Respon</i>)	54
Tabel 4.15	Keterangan Simbol Respon Teknik	57
Tabel 4.16	<i>Direct Of Improvement</i>	58
Tabel 4.17	Urutan Prioritas Respon Teknik	59
Tabel 4.18	Ringkasan Urutan Prioritas Teknik	60
Tabel 4.19	Usulan Perbaikan	62
Tabel 4.20	Perbandingan Usulan	65
Tabel 4.21	Kebijakan Produk <i>Return</i>	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Top E-commerce</i> Indonesia dari tahun 2021-2023	2
Gambar 1.2	Contoh Permasalahan Pelanggan Tokopedia	3
Gambar 2.1	Kuadran <i>Importance Perfomance Matrix</i>	15
Gambar 2.2	<i>Matriks House Of Quality</i>	21
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1	Langkah-Langkah Penelitian	37
Gambar 4.1	Tampilan Tokopedia	42
Gambar 4.2	Persentase Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.3	Persentase Usia Responden	49
Gambar 4.4	Gambar Diagram Kartesius	53
Gambar 4.5	Hubungan Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknik	57
Gambar 4.6	Hubungan Antar Respon Teknik	58
Gambar 4.7	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	62
Gambar 4.8	Langkah-Langkah <i>Return</i>	63
Gambar 4.9	Usulan Perbaikan <i>Return</i>	64
Gambar 4.10	Alur <i>Return</i> Tokopedia	66
Gambar 4.11	Kebijakan <i>Return</i> Tokopedia.....	66
Gambar 4.12	Alur <i>Return</i> Shopee	67
Gambar 4.13	Kebijakan <i>Return</i> Shopee	67