

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus : Rumah Kerajinan Kayu Situbondo)

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Windiawati
16.1041.1166**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windiawati
NIM : 1610411166
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Rumah Kerajinan Kayu Situbondo); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, April 2022

Yang menyatakan,



Windiawati
NIM. 16.10.411.166

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus : Rumah Kerajinan Kayu Situbondo)

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

Windiawati
16.1041.1166

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE.MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Hasan Hafidzi, SE.MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Rumah Kerajinan Kayu Situbondo), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Windiawati
NIM : 16104110166
Hari : Kamis
Tanggal : 21 April 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Bayu Wijayantini, SE, MM
NPK 1979021711009661

Anggota 1,


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 19770811 2005 01 2001

Anggota 2,


Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK. 19860514.1.1703796

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 19770811 2005 01 2001

Ketua Jurusan,


Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK. 19860514.1.1703796

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Rumah Kerajinan Kayu Situbondo)”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijyantini, SE, M.M, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

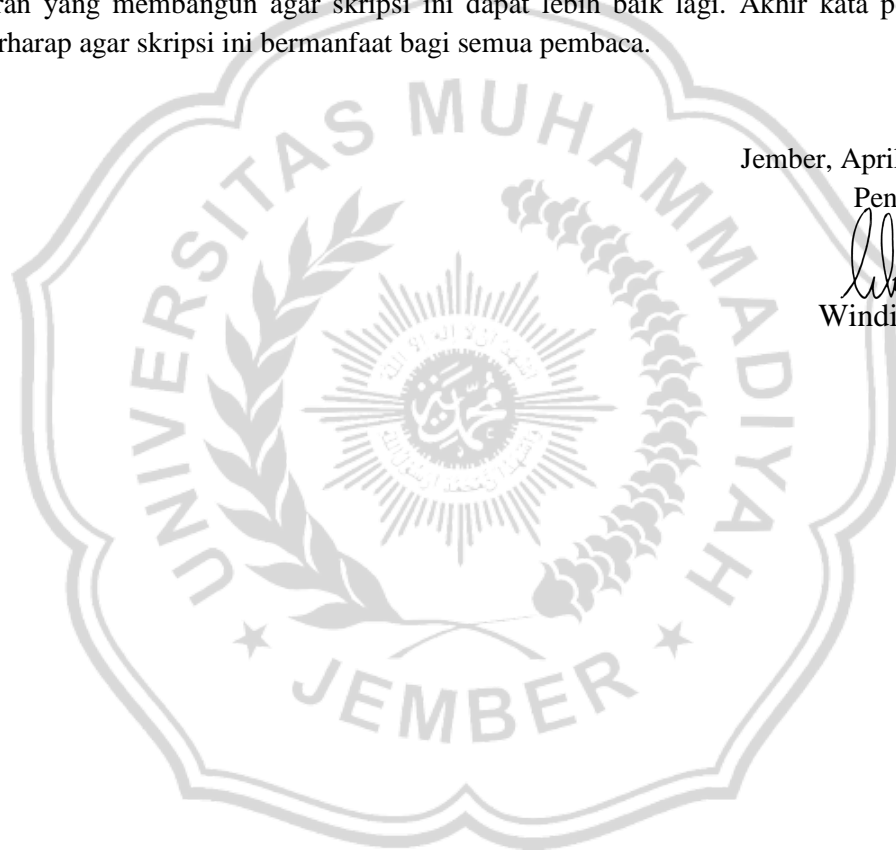
Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, April 2021

Penyusun



Windiawati



MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)

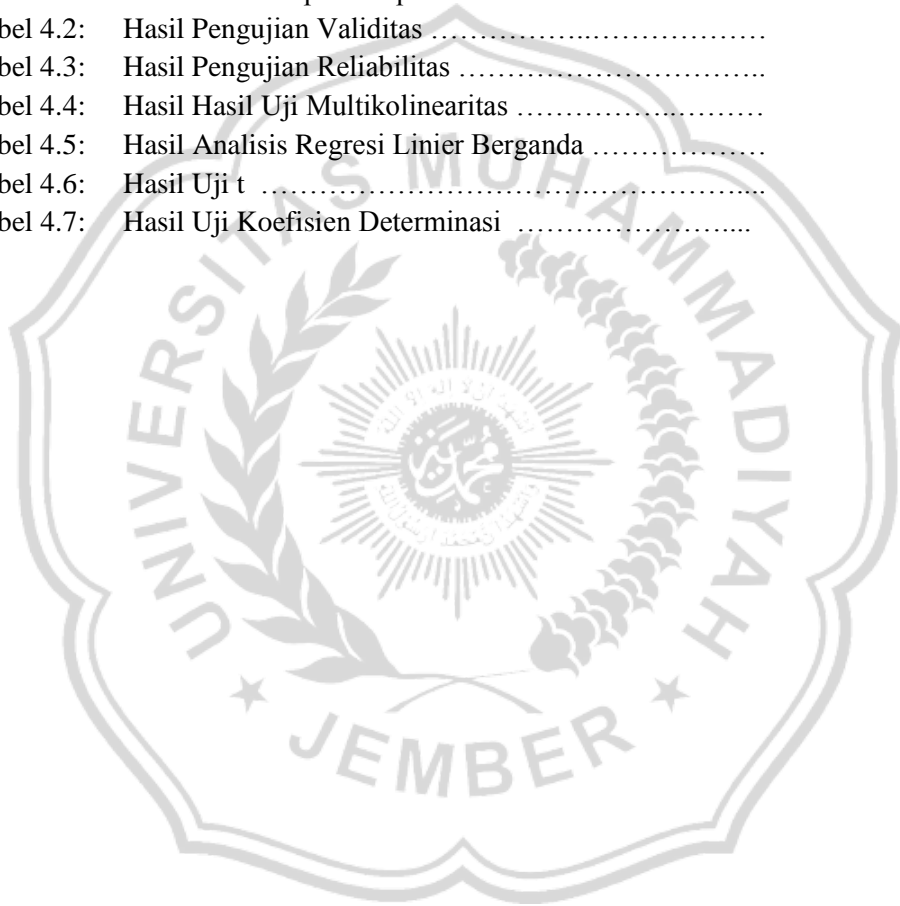
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	11
2.1.3 Pengertian <i>E-Commerce</i>	13
2.1.4 Strategi Pemasaran Jasa	15
2.1.5 Mengelola Kualitas Jasa	16
2.2 Kualitas Layanan	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	18
2.2.2 Bentuk Pelayanan	19
2.2.3 Bentuk Pelayanan Jasa	21
2.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Konseptual	28
2.6 Hipotesis Penelitian	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	32
3.1 Identifikasi Variabel	32
3.1.1 Variabel Bebas	32
3.1.2 Variabel Terikat	32

3.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.3 Desain Penelitian.....	33
3.4 Populasi Dan Sampel	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.5.1 Data Sekunder	35
3.5.2 Data Primer	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Teknik Analisis Data	36
3.7.1 Uji Instrumen Data	36
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.4 Uji Hipotesis	39
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t)	39
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.1.2 Lokasi Usaha	40
4.1.3 Struktur Organisasi	41
4.1.4 Aspek Personalia	41
4.2 Hasil Analisis Data	41
4.2.1 Statistik Deskriptif	41
4.2.1.1 Diskriptif Statistik Responden	42
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data	42
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik	44
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.3 Pembahasan	50
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56

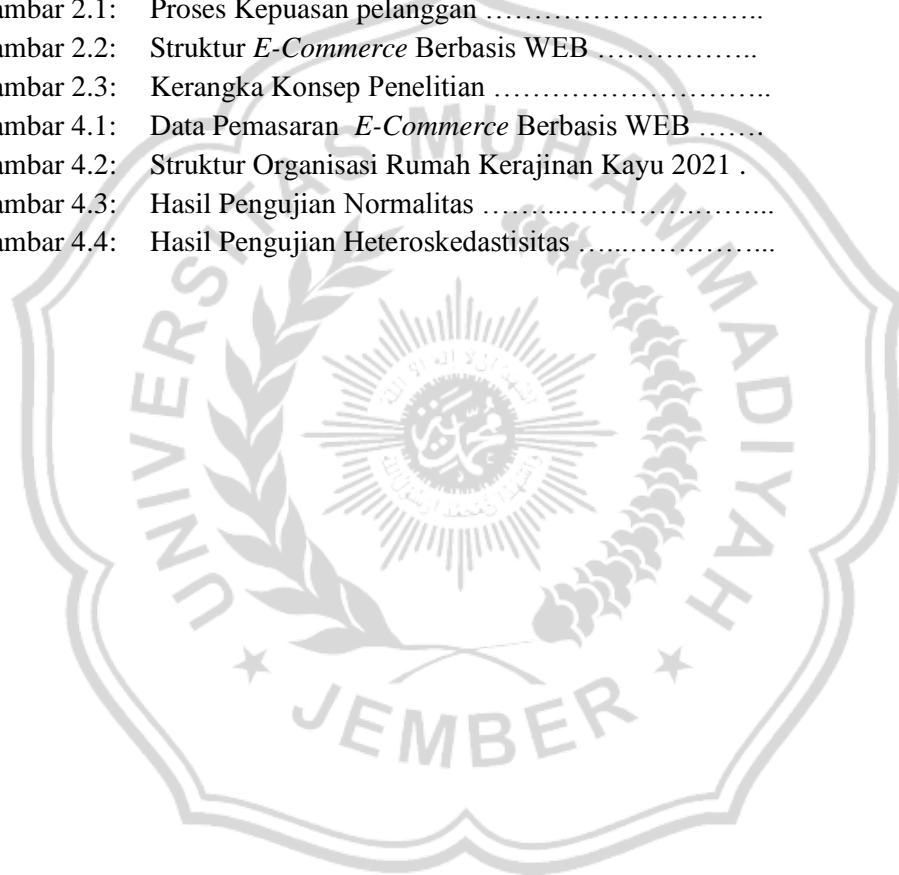
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Data Penilaian Kinerja Karyawan	4
Tabel 4.1:	Statistik Deskriptif Responden	42
Tabel 4.2:	Hasil Pengujian Validitas	43
Tabel 4.3:	Hasil Pengujian Reliabilitas	44
Tabel 4.4:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.5:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.6:	Hasil Uji t	48
Tabel 4.7:	Hasil Uji Koefisien Determinasi	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1:	Pengguna Internet Indonesia	3
Gambar 1.2:	Transaksi E-Commerce Indonesia	4
Gambar 2.1:	Proses Kepuasan pelanggan	12
Gambar 2.2:	Struktur <i>E-Commerce</i> Berbasis WEB	13
Gambar 2.3:	Kerangka Konsep Penelitian	29
Gambar 4.1:	Data Pemasaran <i>E-Commerce</i> Berbasis WEB	40
Gambar 4.2:	Struktur Organisasi Rumah Kerajinan Kayu 2021 .	41
Gambar 4.3:	Hasil Pengujian Normalitas	44
Gambar 4.4:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	46



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, dan Kuesioner Penelitian, Dan Tabulasi Data
- LAMPIRAN 2: Deskriptif Statistik Responden & Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 3: Uji Validitas
- LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 6: Tabel r Product Moment dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian

