

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN *E- SERVICE QUALITY* UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELANJA *ONLINE* TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

**MILA ROSA**

**17.104.11.041**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mila Rosa  
NIM 1710411041  
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN E- SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELANJA ONLINE TOKOPEDIA.*

adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2022

Yang menyatakan,



Mila Rosa

NIM. 1710411041



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN *E- SERVICE QUALITY*  
UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELANJA *ONLINE* TOKOPEDIA**

Oleh :

Mila Rosa  
17.104.11.041

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo. Drs. M.P

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S. SE, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Tokopedia*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : MILA ROSA

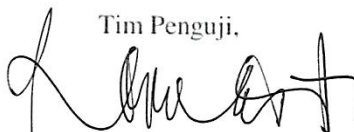
NIM : 1710411041

Hari : Jum'at

Tanggal : 7 Oktober 2022

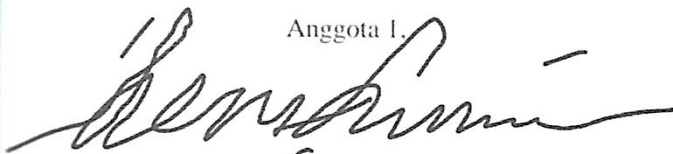
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



**Akhmad Suharto. Drs. M.P**  
NPK 8906242

Anggota 1,



**Seno Sunowo, SE, MM.,**  
NPK 0109288

Anggota 2,



**Ira Puspitadewi S., SE., MM**  
NPK 0727078103

Mengesahkan



**Maheni Ita Sari, SE, MM**  
NPK1977081120050120001

Dekan,

Ketua Jurusan,



**Achmad Hasan Hafidzi., SE., MM**  
NPK 0714058604

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada mereka yang mampu memberikan ketenangan hati, mampu menjadi penyemangat dalam hari – hari saya, dan mampu memberi alasan kepada saya untuk tetap bertahan dengan langkah dan usaha saya, *Directed to:*

1. Ayah dan ibu tercinta yang telah memberikan banyak hal dalam hidup dan pendidikan saya.
2. Keluarga besar penulis yang telah mampu memberikan warna lain di hidup ini, terima kasih atas segala hal yang tidak terungkapkan dengan bahasa apapun
3. Semua teman-teman yang memberi banyak inspirasi dan pelajaran hidup.
4. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Jember.

## **MOTTO**

“Cukup Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung”

**(Qs. Al Imran : 73)**

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanku tidak akan pernah menjadi takdirku,  
dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku”

**( Umar bin Khattab)**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Tokopedia*.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Achmad Hasan Hafidzi.,SE.,MM, selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Ahmad Suharto. Drs.M.P selaku Dosen penguji yang telah memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Seno Sumowo, SE, MM. dan Ibu Ira Puspitadewi S.,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
7. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB 2.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu .....	9
2.3 Kerangka Konseptual.....	13
2.4 Hipotesis .....	14
BAB 3.....	15
METODE PENELITIAN .....	15
3.1 Identifikasi Variabel.....	15
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	15
3.3 Desain Penelitian .....	16
3.4 Jenis Data.....	17
3.5 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	17
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.7 Teknik Analisis Data.....	19
BAB 4.....	21
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	21
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	21
4.2 Gambaran Umum Penyebaran Kuesioner.....	22
4.3 Hasil Analisis Data.....	22
4.4 Pembahasan.....	29
BAB 5.....	31
KESIMPULAN DAN SARAN .....	31
5.1 Kesimpulan .....	31
5.2 Saran .....	31
DAFTAR PUSTAKA .....	32
LAMPIRAN.....	34



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulul .....	10
Tabel 3.1 Indikator Variabel .....	15
Tabel 3.2 Skala Likert .....	19
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	23
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel.....	23
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	24
Tabel 4.6 Nilai Reliabilitas.....	25
Tabel 4.7 Uji Normalitas .....	25
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas .....	26
Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda.....	27
Tabel 4.10 Uji t.....	28
Tabel 4.11 Uji R <sup>2</sup> .....	29

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1.1 Data Marketplace Tahun 2018 .....	2
Gambar 1.2 Data Marketplace Tahun 2020 .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	13
Gambar 4.1 Logo Tokopedia.....	21
Gambar 4.2 Tampilan Utama Tokopedia .....	21
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	34
Lampiran 2 Hasil Perhitungan Kuesioner .....	37
Lampiran 3 Hasil Pengujian SPSS .....	42