

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVQUAL*)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
DI SLEMAN DIY**

Skripsi

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Glaudensius Whimphie Billyarta

11-1700993

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVQUAL*)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
DI SLEMAN DIY**

Diajukan Oleh :

Glaudensius Whimphie Billyarta

111700933

Yogyakarta, _____ 14 Januari 2021 _____

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVQUAL*)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
DI SLEMAN DIY**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal 21 Januari 2021

Yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Yunita Anggarini, M.Si.

Anggota



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

konsumen pada marketplace Shopee di Sleman DIY dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 21 januari 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) terhadap kepuasan konsumen pada marketplace Shopee di Sleman DIY** dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 21 januari 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 21 januari 2021

Yang



Glaudensius Whimphie Billyarta

11-1700993

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:

Dr. Eko Sumanan, M.M.

PERSEMBAHAN

Puji Tuhan. Terima kasih Tuhan Yesus

Dengan segala kerendahan hati, karya tulis ini peneliti persembahkan untuk:

Kekasih hatiku Yesus Kristus.

Bunda yang penuh cinta Bunda Maria.

Bapak Egonius Takari Ibu Stefanie Endang Wahyuningsih.

Simbah Sungkem, budhe Pangestining Wiharti, pakdhe

Hery Kuswanto, dan Kakak Amalia serta Hansel yang

selalu mendoakan serta memberikan dukungan baik moral maupun material.

Teman-teman yang selalu memberikan dukungan, menjadi

pendengar yang baik dan menjadi tempat untuk berbagi

kebahagiaan, serta Almamaterku STIM YKPN Yogyakarta

yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan

selama 3,5 tahun ini.

MOTTO

"janganlah takut, sebab aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab aku ini Allahmu; aku akan meneguhkan bahkan akan menolong engkau; aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-ku yang membawa kemenangan".

(Yesaya 41:10)

"Orang biasa hanya percaya pada hal-hal yang mungkin. Orang yang luar biasa mampu menggambarkan dengan jelas banyak hal yang tidak mungkin, kemudian mengubahnya menjadi mungkin".

(cherie charter scoot).

*"When you feeling down,
just remember that God is always there to lift you up."*

"kalau aku capek, pasti bapak dan ibuku lebih capek."

(Glaudensius Whimphie Billyarta)

KATA PENGANTAR

Segala Puji, Hormat serta Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Berbagai doa dan dukungan dari berbagai pihak selama proses studi dan penyelesaian Skripsi ini telah menguatkan hati untuk bertekad menyelesaikan seluruh proses studi ini. Ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung segala proses Skripsi ini, yaitu Yth:

1. Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
2. Drs. Eka Sudarusman, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak, Ibu, Simbah, Pakdhe, Budhe dan kedua kakak peneliti yang telah memberi dukungan lahir dan batin serta tidak henti-hentinya memberikan semangat.
4. Teman-teman dekat yang sudah peneliti anggap seperti saudara sendiri yaitu Syamsuri Oramahi, Ikhtiyar Prasetyani, Okta Dwi Nurjanah, Anisa, Lufi, Fanny, Adel, Evan, Zulfikar, Amalia, Rio, Tamara, Riris, Rizal, Cherry, Rehan, Andreas, Febry, *my support system* selama menyelesaikan skripsi, selalu memberikan dukungan, menghibur, menjadi tempat berkeluh kesah, memberi masukan dan semangat.

5. Seluruh karyawan dan para dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
6. Seluruh teman-teman angkatan 2017 yang sedang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi.
7. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu sebutkan, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 21 Januari 2021

Peneliti



Glaudensius Whimphie Billyarta

11-1700993

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap dimensi kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yaitu efisiensi, *fulfillment*, *reliability*, privasi, *responsiveness*, kompensasi, dan kontak terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Sleman DIY. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *Google* Formulir. Sampel dalam penelitian berjumlah 210 responden yang merupakan konsumen Shopee di Sleman DIY. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah warga yang berdomisili di Sleman DIY yang pernah bertransaksi di Shopee dengan minimal transaksi sebanyak 2 kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan model *Non-Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan konsumen pernah melakukan minimal 2 (dua) kali transaksi pada aplikasi shopee. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimensi *e-service quality* yaitu efisiensi, privasi, *responsiveness*, kompensasi, dan kontak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *fulfillment* dan *reliability* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi privasi memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Sleman DIY.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL), Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This research aims to see the influence of each dimension of electronic services (quality of electronic services), namely efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation, and contact with Shopee customers in Sleman DIY. Data collection is done using Google Forms. The sample in this study 210 respondents are Shopee consumers in Sleman DIY. Data analysis using multiple linear regression. The population in this study are residents who live in Sleman DIY who have transacted at Shopee with a minimum transaction of 2 times. The sampling technique uses the Non-Probability Sampling model with purposive sampling method, namely determining the sample with the consideration that consumers have done at least 2 (two) transaction times on the Shopee application. The results of this study indicate that the dimensions of e-service quality, namely efficiency, privacy, and responsiveness, compensation and contacts have an influence on customer satisfaction, while reliability, fulfillment, have no effect on customer satisfaction. Dimensional privacy has the highest influence on Shopee customer satisfaction in Sleman DIY.

Keywords: Quality of Electronic Services (E-SERVQUAL), Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II. LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Perumusan Hipotesis	17
C. Penelitian Terdahulu	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Definisi Konsep.....	22
B. Definisi Operasional.....	24
C. Jenis Penelitian.....	27
D. Jenis dan Sumber Data	27
E. Populasi dan Sampel	28
F. Metode Pengumpulan Data	29
G. Uji Instrumen.....	30
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN & ANALISIS DATA ..	37
A. Gambaran Umum Perusahaan	37
B. Analisis Data	44
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penetrasi Pengguna Internet.....	1
Gambar 1.2. Pengunjung Web Bulanan.....	3
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1. Logo Shopee.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2. Karakteristik Uang Saku Perbulan	46
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.9. Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.10. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

