

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA SITUS TOKOPEDIA
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Wijaya Kusuma Surabaya)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh

Zacky Ariwibowo

NPM : 15420045

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ZACKY ARIWIBOWO
NPM : 15420045
Alamat : DUKUH KUPANG TIMUR X NO 11
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISINIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Elektronik Pada Pengguna Situs Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)” Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 JULI 2019

Yang membuat pernyataan,



(Zacky Ariwibowo)

NPM : 15420045

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN ELEKTRONIK PADA PENGGUNA SITUS
TOKOPEDIA**

**(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya
Kusuma Surabaya)**

**Diajukan Oleh
ZACKY ARIWIBOWO
NPM : 15420045**

TELAH DI SETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING


LESTARI, SE., MM

24 Juli 2019
Tanggal,.....

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. SITI DJAMILAH, SE.M.Si

24 Juli 2019
Tanggal,.....

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN ELEKTRONIK PADA PENGGUNA SITUS TOKOPEDIA
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma
Surabaya)**

Diajukan Oleh :

Zacky Ariwibowo
NPM : 15420045

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing


Lestari SE., MM

Tim Penguji 1


Djojo Dihadjo, SE., MM., M.Ak

Tim Penguji 2


Evianah, SE., M.Si

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal.....^{29 Juli 2019}.....**


Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto. G , MM., M.Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Giyana , SE selaku dosen wali.
5. Bapak Lestari, SE., MM selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Ayah dan Ibu saya yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapan si penulis, betapa aku inginkan mempersembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku".

7. Dear Harun Syuhada, Albaar Fadhel, Natanael Wahyudi, Oczaphiera Suryaningtias, Oczykharie Ratnadityas yang selama ini selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
8. Buat teman-temanku yang belum menempuh atau menyelesaikan skripsinya mudah-mudahan diberi kelancaran buat mengerjakan atau menyelesaikan skripsinya.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 25 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Abstrak.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 E-Commerce.....	11
2.1.3.1 Pengertian E-Commerce.....	11
2.1.3.2 Kategori E-Commerce.....	11
2.1.4 Online Shopping.....	12
2.1.4.1 Pengertian Online Shopping.....	12
2.1.4.2 Kelebihan Dan Kelemahan Online Shop.....	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5.2 Dimensi Utama Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	17
2.1.6.1 Pengertian Pelayanan Elektronik.....	17

2.1.6.2 Dimensi Kualitas Layanan Elektronik.....	18
2.1.6.3 Gap Kualitas Layanan Online.....	21
2.1.7 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.7.2 Aspek Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.7.3 Faktor Pengaruh Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.7.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.8 Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Pelanggan.....	26
2.3 Hipotesa dan Model Analisa.....	28

BAB III METODE PENELITIAN.....30

3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasioanal Variabel.....	31
3.5 Sumber Data.....	34
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.8 Koefisien Determinasi Berganda.....	36
3.9 Uji Hipotesa.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 41

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	41
4.2 Deskripsi Identitas Responden.....	42
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	43
4.3.1 Variabel Efisiensi.....	44
4.3.2 Variabel Pemenuhan.....	46
4.3.3 Variabel Ketersediaan Sistem.....	47
4.3.4 Variabel Privasi.....	47
4.3.5 Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
4.4 Hasil Analisis Data.....	49
4.4.1 Hasil Pengujian Validitas.....	49
4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	52

4.6 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	53
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	56
4.8 Hasil Simultan (Uji F).....	56
4.9 Hasil Parsial (Uji T).....	58
4.10 Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	xviii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya.....	27
Tabel 4.1	Responden Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2.	Responden Usia.....	43
Tabel 4.3	Kategori Mean.....	44
Tabel 4.4	Jawaban Responden Variabel Efisiensi.....	45
Tabel 4.5	Jawaban Responden Variabel Pemenuhan.....	46
Tabel 4.6	Jawaban Responden Variabel Ketersediaan Sistem.....	47
Tabel 4.7	Jawaban Responden Variabel Privasi.....	48
Tabel 4.8	Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Efisiensi.....	50
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Pemenuhan.....	50
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Ketersediaan Sistem.....	51
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Privasi.....	51
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	53
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Linier Berganda.....	54
Tabel 4.16	Hasil Analisis Uji F.....	57
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji T.....	58
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesa.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan elektronik yang meliputi: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen elektronik pada pengguna situs Tokopedia (Studi pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan elektronik yang meliputi: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen elektronik pada pengguna situs Tokopedia (Studi pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya). Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 91 orang. Teknik analisis menggunakan analisa regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “kualitas layanan elektronik yang meliputi: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen elektronik pada pengguna situs Tokopedia (Studi pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “kualitas layanan elektronik yang meliputi: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen elektronik pada pengguna situs Tokopedia (Studi pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya). Diantara kualitas layanan elektronik yang meliputi: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen elektronik pada pengguna situs Tokopedia (Studi pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya) adalah efisiensi (*efficiency*)”.

Kata Kunci : Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Ketersediaan Sistem (*System Availability*), Privasi (*Privacy*) Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACTION

The purpose of this study is to examine the effect of quality electronic services which include: efficiency (efficiency), fulfillment (fulfillment), system availability (system availability) and simultaneous (privacy) and partial to electronic consumer satisfaction on Tokopedia site users (Study on Students Wijaya Kusuma University Surabaya). The independent variable in this study is the quality of electronic services which include: efficiency (efficiency), fulfillment (fulfillment), system availability (system availability) and privacy (privacy). While the dependent variable is electronic consumer satisfaction on Tokopedia site users (Study at Wijaya Kusuma University Surabaya Students). In this study, the determination of the sample is done by non probability sampling method with a purposive sampling procedure. The sample used was 91 people. The analysis technique uses multiple linear regression analysis. Before hypothesis testing is carried out test reliability and validity. The result is all valid and reliable variables, the F test results show $F_{count} > F_{table}$ with a significance of 0,000. Thus the first hypothesis states "the quality of electronic services which include: efficiency (fulfillment), fulfillment (fulfillment), system availability (system availability) and privacy (privacy) simultaneously have a significant effect on electronic consumer satisfaction on Tokopedia site users (Study on Students University of Wijaya Kusuma Surabaya) "can be supported by the truth. The results of the t test show each variable with a significance smaller than 0.05. Thus the second hypothesis which states "electronic service quality which includes: efficiency (efficiency), fulfillment (fulfillment), system availability (system availability) and privacy (privacy) partially has a significant effect on electronic consumer satisfaction on Tokopedia site users (Study on Student at Wijaya Kusuma University Surabaya). Among the quality of electronic services which include: efficiency (efficiency), fulfillment (fulfillment), system availability (system availability) and privacy (privacy) which have a dominant influence on electronic consumer satisfaction on Tokopedia site users (Study at Wijaya Kusuma University Surabaya Students) is efficiency (efficiency) ".

Keywords: Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy and Customer Satisfaction