

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *E-
COMMERCE* JD.ID DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *E-SERVQUAL***



RIZKA SEPTIANA PUTRI

18103025

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *E-
COMMERCE* JD.ID DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *E-SERVQUAL***



RIZKA SEPTIANA PUTRI

18103025

Sarah Astiti, S.Kom., M.MT (0610108905)

Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,MTI.,MIM (0604069301)

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *E-
COMMERCE* JD.ID DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *E-SERVQUAL***

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL
ON THE QUALITY OF JD.ID E-COMMERCE
APPLICATION SERVICES USING THE E-SERVQUAL
METHOD***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



RIZKA SEPTIANA PUTRI

18103025

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2022

Lembar Pengesahan Pembimbing

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI E- COMMERCE JD.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF JD.ID E-COMMERCE APPLICATION SERVICES USING THE E-SERVQUAL METHOD

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
RIZKA SEPTIANA PUTRI
18103025

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada hari Kamis, 24 Februari 2022

Pembimbing I,


Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
NIDN. 0610108905

Pembimbing II,


Rona Nisa Sofia Amriza,
S.Kom., M.TI., MIM.
NIDN. 0604069301

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 24 Februari 2022

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom.

NIK. 18910116

Skripsi/Tugas Akhir ini sudah diujikan dan dinyatakan sah
tanpa tanda tangan pembimbing dan penguji
Purwokerto,
Dekan Fakultas Informatika
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO


Dr. Tenis Wahyunigrum, S.Kom., M.T.
NIDN. 0630068202

Lembar Penetapan Penguji

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI E-
COMMERCE JD.ID DENGAN MENGGUNAKAN
METODE E-SERVQUAL**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL
ON THE QUALITY OF JD.ID E-COMMERCE
APPLICATION SERVICES USING THE E-SERVQUAL
METHOD***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
RIZKA SEPTIANA PUTRI
18103025

Tugas Akhir Telah diuji dan Dinilai Panitia Penguji

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal : 24 Februari 2022

Penguji 1,



Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M.

NIDN. 0614086602

Penguji 2,



Khairun Nisa Meiah, S.Pd., M.Kom

NIDN. 0618059401

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Rizka Septiana Putri

NIM : 18103025

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI E-COMMERCE JD.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL

Dosen Pembimbing Utama : Sarah Astiti, S.Kom., M.MT

Dosen Pembimbing Pendamping : Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,MTI.,MIM.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purworejo, 28 Januari 2022

Yang Menyatakan,



The image shows a handwritten signature in black ink over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' at the top, 'DIREKTORAT JENDERAL TEMPEL' in the middle, and 'BBAJX440323035' at the bottom. The signature is written across the stamp and extends slightly to the right.

(Rizka Septiana Putri)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, ST., MT., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri dan Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi IT Telkom Purwokerto,
4. Ibu Sarah Astiti, S.Kom., M.MT. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
5. Ibu Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,MTI.,MIM. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
6. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan.
7. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan proposal penelitian. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purworejo, 28 Januari 2022



Rizka Septiana Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENETAPAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
URAIAN SINGKAT	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.2 Layanan.....	20
2.2.3 Kualitas Layanan	22
2.2.4 <i>E-commerce</i>	26
2.2.5 <i>E-servqual</i>	27
2.2.6 Regresi Linier Berganda	30
2.2.7 Kerangka Teori	31
2.2.8 Rumusan Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Kerangka Penelitian.....	37

3.2 Subjek dan Objek Penelitian	38
3.2.1 Subjek Penelitian	38
3.2.2 Objek Penelitian	38
3.3 Alat dan Bahan Penelitian	38
3.3.1 Alat Penelitian	38
3.3.2 Bahan Penelitian Alat Penelitian	39
3.4 Diagram Alir Penelitian	40
3.4.1 Identifikasi Masalah	41
3.4.2 Studi Literatur	41
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.4 Analisis Data	45
3.4.5 Pengujian Hipotesis	47
3.4.6 Hasil dan Pembahasan	48
3.4.7 Kesimpulan dan Saran	48
3.5 Variabel Penelitian	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Data Penelitian	50
4.1.1 Pengumpulan Data	50
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	51
4.2.1 Uji Validitas	51
4.2.2 Uji Reliabilitas	54
4.3 Uji Asumsi Klasik	57
4.3.1 Uji Normalitas	57
4.4 Analisis Hasil dan Pembahasan	58
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.4.2 Uji Anova	60
4.4.3 Uji Hipotesis	61
4.4.3.1 Uji T	61
4.4.3.2 Koefisien Determinasi (R ²)	63
4.5 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.2 Kesimpulan	69

5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	8
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	9
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	10
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	11
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	12
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	13
Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	14
Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	15
Tabel 2.10 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	16
Tabel 3.1 Skala Likert	41
Tabel 3.2 Dimensi Efficiency	42
Tabel 3.3 Dimensi System Availability	42
Tabel 3.4 Dimensi Fulfilment	43
Tabel 3.5 Dimensi Privacy	43
Tabel 3.6 Dimensi Compensation	44
Tabel 3.7 Dimensi Responsiveness	44
Tabel 3.8 Dimensi Contact	44
Tabel 3.9 Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Efficiency</i>	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Fulfilment</i>	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Availability</i>	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Privacy</i>	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Compensation</i>	54

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Contact</i>	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Efficiency</i>	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Fulfilment</i>	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>System Availability</i>	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Privacy</i>	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Compensation</i>	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Contact</i>	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.20 <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	58
Tabel 4.21 Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.22 Anova	60
Tabel 4.23 Model Summary.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Sepuluh Negara Dengan Pertumbuhan <i>E-commerce</i> Tercepat	2
Gambar 1.3 Nilai Transaksi <i>E-commerce</i>	3
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	31
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	37
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	40
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	57
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plots.....	57