

TUGAS AKHIR

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*
PADA SHOPEEFOOD



KHUSNUL KHOTIMAH

19103082

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023

TUGAS AKHIR

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*
SHOPEEFOOD**

**MEASURING THE LEVEL OF CUSTOMERS
SATISFACTION USING THE E-SERVICE QUALITY
METHOD AT SHOPEEFOOD**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



KHUSNUL KHOTIMAH

19103082

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY* PADA SHOPEEFOOD

MEASURING THE LEVEL OF CUSTOMERS SATISFACTION USING THE E-SERVICE QUALITY METHOD AT SHOPEEFOOD

Dipersiapkan dan Disusun oleh
KHUSNUL KHOTIMAH
19103082

Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal : 30 Januari 2023

Pembimbing Utama,



Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,M.T.I.,M.I.M
NIDN. 0604069301

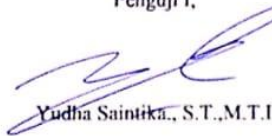
**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*
PADA SHOPEEFOOD**

**MEASURING THE LEVEL OF CUSTOMERS
SATISFACTION USING THE E-SERVICE QUALITY
METHOD AT SHOPEEFOOD**

Disusun Oleh
KHUSNUL KHOTIMAH
19103082

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas
Akhir Pada Hari, Tanggal : Senin, 13 Februari 2023

Penguji I,


Yudha Saintika, S.T.,M.T.I

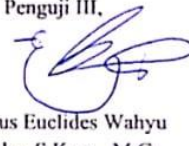
NIDN. 0621128902

Penguji II,


Daniel Yeri Kristiyanto,
S.Kom., M.Kom., M.Si.

NIDN. 0620108501

Penguji III,



Nicolaus Euclides Wahyu
Nugroho, S.Kom., M.Cs

NIDN. 0605129401

Pembimbing Utama,


Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,M.T.I.,M.I.M
NIDN. 0604069301

Dekan


Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom.,
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini ,

Nama Mahasiswa : Khusnul Khotimah
NIM : 19103082
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *E-SERVICE QUALITY* PADA SHOPEEFOOD**

Dosen pembimbing utama : Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,M.T.I.,M.I.M

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Insitut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penulisan 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 tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab 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.

Purwokerto, 30 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Khusnul Khotimah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode *E-Service Quality* pada ShopeeFood”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya 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 Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Dwi Januarita AK.,S.T.,M.Kom dan Ibu Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,M.T.I.M.I.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun Tugas Akhir.
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Suratno dan Ibu Sumarmi yang memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus memberikan doa dan dukungan sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, mohon kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Purwokerto, 30 Januari 2023

Penulis,



Khusnul Khotimah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
2.2 Dasar Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 <i>E-Commerce</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 ShopeeFood.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Metode <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Teknik Pengambilan Sampling	Error! Bookmark not defined.
2.2.8 Skala likert	Error! Bookmark not defined.
2.2.9 SPSS.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.10 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.

2.2.11	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.12	Analisis regresi linear berganda	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Objek Dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Alat Dan Bahan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Alat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Bahan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Identifikasi masalah	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Studi Literatur	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Kuesioner pra penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.4	Penyusunan hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.3.5	Pengujian Instrumen penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.6	Penyebaran kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.7	Uji validitas dan reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.3.8	Uji hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.3.9	Analisis kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.3.10	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.11	Kesimpulan dan saran	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Karakteristik responden berdasarkan provinsi	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Hasil Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tahun munculnya Food Delivery	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Perbandingan metode penelitian sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan provinsi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Efficiency	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas System Availability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Fulfilment.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Privacy	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Responsiveness	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Compensation.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Contact	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Efficiency	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas System Availability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Fullfilment.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Privacy.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Responsiveness.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Compensation...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Contact	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 21 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 22 Hasil Uji T.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 23 Rekomendasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Food delivery Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pertanyaan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 2 Hasil Kuesioner	Error! Bookmark not defined.