

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS BERBELANJA *ONLINE* DI E-
COMMERCE SHOPEE**

SKRIPSI

Oleh:

ERFAN DWI RISWANTO

201710215008



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas
Berbelanja *Online* di E-Commerce Shopee

Nama Mahasiswa : Erfan Dwi Riswanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215008

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

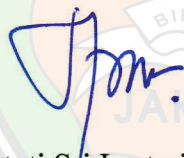
Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 15 Juli 2022

Bekasi, 22 Juli 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Dra. Tyastuti Sri Lestari, M.M.

NIDN : 0327036701



Dr. Dra. Ismaniah, M.M.

NIDN: 0309036503

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas
Berbelanja *Online* di E-Commerce Shopee

Nama Mahasiswa : Erfan Dwi Riswanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215008

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 15 Juli 2022

Bekasi, 22 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Paduloh, ST., MT
NIDN: 0312047602

Penguji I : Helena Sitorus, ST., MT
NIDN: 0330117308

Penguji II : Dr. Dra. Tyastuti Sri Lestari, M.M.
NIDN : 0327036701

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Yuri Delano Regent Montororing, ST .MT
NIDN: 0309098501

Dr. Dra. Ismaniah, M.M.
NIDN: 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Berbelanja *Online* di E-Commerce Shopee

Ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 22 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Erfan Dwi Riswanto

NPM: 201710215008

ABSTRAK

Erfan Dwi Riswanto. 201710215008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Berbelanja Online Di E-Commerce Shopee.

Saat ini berbelanja online menggunakan e-commerce menjadi trend yang sangat pesat perberkembangannya. Kepercayaan pelanggan pada suatu e-commerce dalam bentuk loyalitas menjadi faktor penentu keberhasilan suatu e-commerce. Variabel pendukung loyalitas antara lain adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggannya dalam berbelanja online di e-commerce Shopee, menggunakan metode statistika Regresi Linear Berganda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas berbelanja online di e-commerce Shopee. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi prasyarat, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan nilai signifikansi uji simultan lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor pertama atau uji parsial, nilai signifikansi hitung lebih besar dari 0,05, maka kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian hipotesis minor kedua atau uji parsial, nilai signifikansi hitung lebih kecil dari 0,05, maka kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *e-commerce, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.*

ABSTRACT

Erfan Dwi Riswanto. 201710215008. *Analysis Of The Effect Service Quality And Customer Satisfaction On Online Shopping Loyalty At E-Commerce Shopee.*

Nowadays online shopping using e-commerce platform is becoming a rapid growing trend. Customer trust in an e-commerce platform represented in form of loyalty is a determining factor for the success of an e-commerce platform. The supporting variables for loyalty are service quality and customer satisfaction. Therefore, the object of this study is to determine the extent to which the level of service quality and customer satisfaction effects customer loyalty in shopping online at Shopee, using the Multiple Linear Regression statistical method.

The purpose of his study is to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in online shopping at Shopee. Data collection using a questionnaire. The analysis technique used in this study is the analysis of test assumptions for prerequisites, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

The results show that service quality and customer satisfaction together have a positive and significant effect on customer loyalty based on the significance value of a simultaneous test that smaller than 0.05. Based on the results of testing the first minor hypothesis or partial test, the calculated significance value is greater than 0.05, then the service quality has a positive but not significant effect on customer loyalty. The results of testing the second minor hypothesis or partial test, the calculated significance value is less than 0.05, then customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords : e-commerce, customer loyalty, customer satisfaction, service quality

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erfan Dwi Riswanto

NPM : 201710215008

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

‘ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS BERBELANJA *ONLINE* DI E-COMMERCE SHOPEE’.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas *royalty* non eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Sebagai bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 22 Juli 2022.

Yang membuat pernyataan,

Erfan Dwi Riswanto

NPM: 201710215008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan rahmat-nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan tanpa adanya hambatan yang berarti.

Selama penulisan penelitian ini penulis dapat mempelajari dan memahami kegiatan distribusi berdasarkan teori yang diperoleh selama menempuh studi Teknik Industri di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Studi ini juga merupakan salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan gelar sarjana Strata Satu (S1) Teknik Industri di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini dapat terlaksana dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan selama penulisan skripsi ini.

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ismaniah, M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jaya.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, ST., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jaya.
4. Ibu Dr. Dra. Tyastuti Sri Lestari, M.M. Selaku dosen pembimbing satu dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Dra. Ismaniah, M.M. Selaku dosen pembimbing dua dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Ahcmad Fauzan, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa penulis menuntut ilmu di Fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Kedua orang tua dan adik yang selalu memberikan dukungan dan doa yang dapat memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

9. Teman hidup sekaligus kekasih tersayang Pipit Rachmawati S. Farm yang selalu *mensupport* dan memberi semangat yang dapat memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Teman – teman TIDC1 yang sudah memberikan banyak wawasan dan pengalaman kepada saya selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian penulisan skripsi.

Penulis mengakui bahwa dalam proses pembuatan tugas akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan pembelajaran yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bekasi, 22 Juli 2022



Erfan Dwi Riswanto

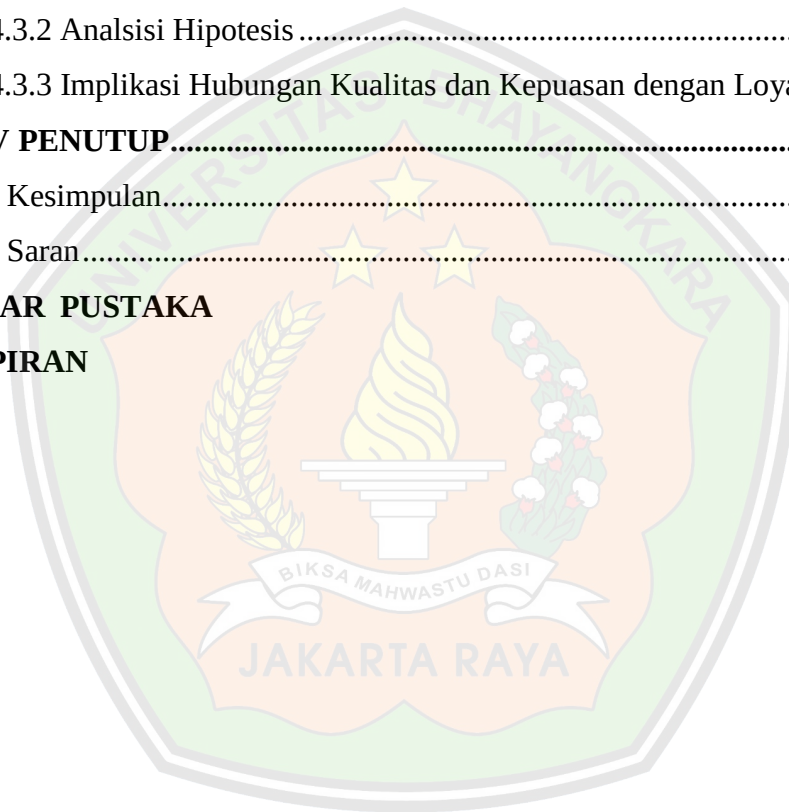
NPM: 201710215008

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 E-commerce	10
2.2 Shopee	12
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.4 Kepuasan	15
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	16
2.4.2 Dimensi Kepuasan	17
2.5 Loyalitas	19
2.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	19
2.5.2 Indikator Loyalitas	20

2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.6.1 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja Online	24
2.6.3 E-commerce Setelah Loyalitas	25
2.7 Penentuan Jumlah Sample Penelitian.....	27
2.8 Regresi Sederhana	29
2.8.1 Regresi Linier Berganda.....	30
2.8.1.1 Uji Normalitas.....	31
2.8.1.2 Uji Multikolinearitas.....	31
2.8.1.3 Uji Heteroskedastisitas	32
2.9 Penelitian Sebelumnya	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Studi Literatur	38
3.2 Studi Pendahuluan.....	38
3.3 Identifikasi Masalah	38
3.4 Perumusan Masalah.....	39
3.5 Pemilihan Metode	39
3.5.1 Hipotesis Penelitian.....	39
3.5.2 Skala Pengukuran.....	40
3.5.3 Variabel Penelitian.....	41
3.5.4 Definisi Operasional.....	41
3.5.5 Kuisisioner Penelitian	44
3.6 Pengumpulan Data	49
3.7 Pengolahan Data.....	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Pengumpulan Data	52
4.1.1 Sebaran Responden	53
4.2 Pengolahan Data.....	55
4.2.1 Uji Asumsi Prasayarat	55
4.2.1.1 Uji Validitas.....	55
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	57
4.2.1.3 Uji Normalitas	58

4.2.1.4 Uji Multikolinearitas	58
4.2.1.5 Uji Heteroskedastisitas	59
4.2.2 Uji Regresi Linier Berganda	60
4.2.3 Uji Hipotesis.....	60
4.2.3.1 Uji Simultan.....	61
4.2.3.2 Uji Parsial	61
4.2.3.3 Uji Koefisien Determinasi	62
4.3 Analisis Data	62
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.3.2 Analisis Hipotesis	63
4.3.3 Implikasi Hubungan Kualitas dan Kepuasan dengan Loyalitas	65
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

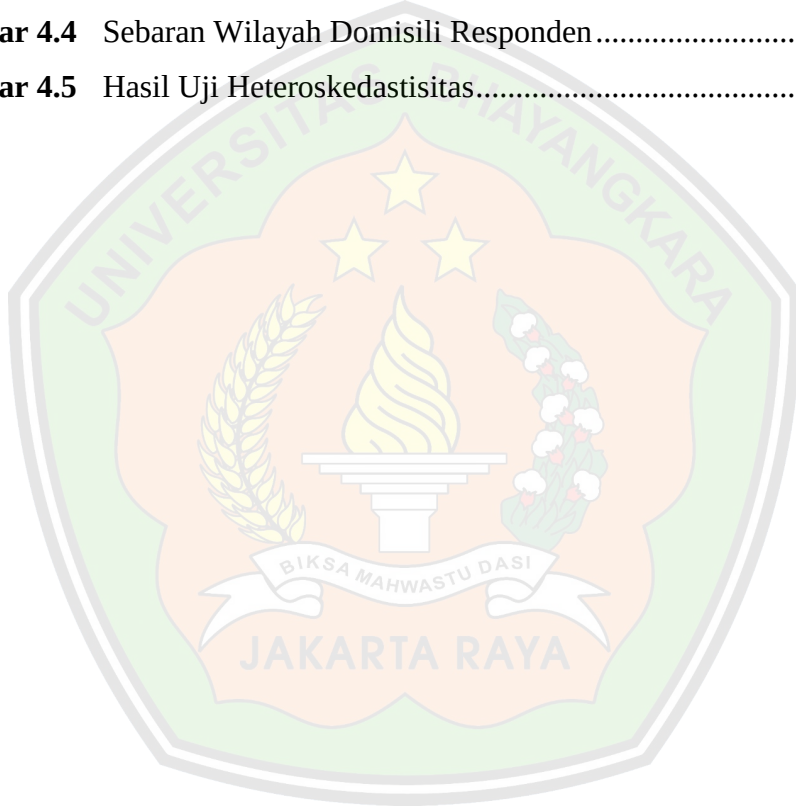


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Platform Belanja Online Teratas	2
Tabel 1.2 Alasan Pelanggan Memilih Platform Online Tertentu.....	3
Tabel 2.1 Bentuk-bentuk Interaksi di Dunia Bisnis	11
Tabel 2.2 Tabel Jumlah Populasi dan Sampel.....	27
Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya	33
Tabel 3.1 Skor Skala Pengukuran Likert.....	40
Tabel 3.2 Pertanyaan untuk Dimensi Kualitas	44
Tabel 3.3 Pertanyaan untuk Dimensi Kepuasan.....	45
Tabel 3.4 Pertanyaan untuk Dimensi Loyalitas.....	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas.....	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (F).....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (t)	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	23
Gambar 3.1 Hipotesis Penelitian	40
Gambar 3.2 Flowchart Metodologi Penelitian	51
Gambar 4.1 Sebaran Usia Responden	53
Gambar 4.2 Sebaran Jenis Kelamin Responden.....	54
Gambar 4.3 Sebaran Lama Berlangganan.....	54
Gambar 4.4 Sebaran Wilayah Domisili Responden	55
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 3	Rekapitulasi Olah Data Dengan SPSS

