

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEBERLANJUTAN
USAHA DARI PERSPEKTIF PENJUAL DENGAN METODE
SERVQUAL PADA *PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi Kasus Toko @Vtsrgr_)**

SKRIPSI

Oleh :

YULVITA SIREGAR

201910215241



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEBERLANJUTAN
USAHA DARI PERSPEKTIF PENJUAL DENGAN METODE
SERVQUAL PADA PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE
(Studi Kasus Toko @Vtsrgr_)**

SKRIPSI

Oleh :

YULVITA SIREGAR

201910215241



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : *Analisis Kualitas Layanan Dan Keberlanjutan Usaha Dari Perspektif Penjual Dengan Metode Servqual Pada Platform Marketplace Shopee (Studi Kasus Toko @Vtsrgr_)*

Nama Mahasiswa : Yulvita Siregar

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215241

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2024

Jakarta, 06 Agustus 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Ir. Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905



Ratna Suminar S, S.T., M.M.
NIDN 0314047502

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Layanan Dan Keberlanjutan Usaha Dari Perspektif Penjual Dengan Metode *Servqual* Pada Platform Marketplace Shopee (Studi Kasus Toko @Vtsrgr_)**

Nama Mahasiswa : **Yulvita Siregar**

Nomor Pokok Mahasiswa : **201910215241**

Program Studi/Fakultas : **Teknik Industri/Teknik**

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **25 Juli 2024**

Jakarta, 06 Agustus 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : **Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.**
NIDN 0309098501

Penguji I : **Ir. Zulkani Sinaga, M.T.**
NIDN 0331016905

Penguji II : **Ir. Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.**
NIDN 0317117905

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik


Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905


Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.
NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

“Analisis Kualitas Layanan Dan Keberlanjutan Usaha Dari Perspektif Penjual Dengan Metode *Servqual* Pada *Platform Marketplace* Shopee (Studi Kasus Toko @Vtsrgr_)”

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.

Jakarta, 06 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,


Yulvita Siregar
201910215241

RINGKASAN

Yulvita Sirega. 201910215241. Analisis Kualitas Layanan dan Keberlanjutan Usaha Dari Perspektif Penjual Dengan Metode *Servqual* Pada Platform Marketplace Shopee (Studi Kasus Toko @Vtsrgr_)

Dilakukannya penelitian ini karena dengan diketahui kurangnya kepuasan pelanggan dalam berbelanja pada *marketplace*. Hal ini menjadikan pelanggan kurang tertarik dan kurang mendapatkan informasi yang dibutuhkan pada toko *marketplace* Toko @Vtsrgr_. Untuk memenuhi prinsip penting oleh penjual *E-marketplace* berkisar pada memungkinkan komunikasi yang efektif dan menumbuhkan kepercayaan antara penjual dan pembeli, sehingga memupuk dan mempertahankan hubungan pelanggan-penjual melalui kualitas pelayanan. Oleh karena itu, analisis penjual dalam *E-marketplace* menjadi sangat penting, mengingat peran mereka sebagai produsen dan peserta penting dalam platform ini. Menjadi penting untuk menganalisis upaya kualitas pelayanan dan sudut pandang mereka untuk menciptakan kualitas pelayanan sebagai solusi yang berorientasi keberlanjutan usaha. Metode *Servqual* dipilih untuk mengukur kualitas layanan karena dapat menggambarkan layanan dimensi dan dapat diukur berdasarkan perspektif pelanggan layanan jasa. Model *SERVQUAL* menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi kinerja layanan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam jenis penelitian ini, peneliti mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, dan menarik kesimpulan berdasarkan analisis data tanpa membuat generalisasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini sebagian besar dalam bentuk studi kasus. Penelitian kualitatif pada penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Layanan dan Keberlanjutan Usaha Dengan Metode *Servqual* Pada Platform Marketplace Shopee: Perspektif Penjual. Hasil analisis kualitas pelayanan telah mencapai tingkat yang memuaskan, dengan 9 dari 15 atribut yang memenuhi harapan pelanggan. Namun, masih ada 6 atribut yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan secara menyeluruh, yang mengindikasikan bahwa 60% dari total atribut yang diteliti telah memenuhi standar yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan rata-rata masih tidak memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan memperoleh hasil gap yang negatif dari seluruh atribut yang diukur. Maka untuk meningkatkan kualitas layanan dapat dilakukan dengan cara menciptakan komunikasi dengan pihak *supplier* yang baik sehingga tidak perlu untuk mencari *supplier* baru, dan menggunakan peralatan yang menunjang untuk menghasilkan display foto produk yang lebih bagus dan menarik.

Kata kunci : *Service Quality*, kepuasan pelanggan, Metode *Servqual*, Metode IPA

SUMMARY

Yulvita Sirega. 201910215241. This research was carried out because it was known that there was a lack of customer satisfaction when shopping on the marketplace. This makes customers less interested and less likely to get the information they need at the @Vtsrgr_ marketplace store.

This research was conducted because it was known that there was a lack of customer satisfaction in shopping at the marketplace. This makes customers less interested and less able to get the information they need at the @Vtsrgr_ marketplace store. To fulfill the important principles by E-marketplace sellers revolve around enabling effective communication and fostering trust between sellers and buyers, thereby fostering and maintaining customer-seller relationships through service quality. Therefore, the analysis of sellers in the E-marketplace becomes very important, given their role as producers and important participants in this platform. It is important to analyze service quality efforts and their perspectives to create service quality as a solution that is oriented towards business sustainability. The Servqual method was chosen to measure service quality because it can describe the service dimension and can be measured based on the perspective of service customers. The SERVQUAL model shows that service quality can be measured by identifying the gap between customer expectations and perceptions of service performance. This research is a qualitative research. In this type of research, researchers collect, classify, analyze, and draw conclusions based on data analysis without making generalizations. Data collection in this study is mostly in the form of case studies. Qualitative research in this study is to describe and analyze Service Quality and Business Sustainability Using the Servqual Method on the Shopee Marketplace Platform: Seller Perspective. The results of the service quality analysis have reached a satisfactory level, with 9 out of 15 attributes meeting customer expectations. However, there are still 6 attributes that need to be improved to achieve overall customer satisfaction, which indicates that 60% of the total attributes studied have met the expected standards. The results of the study indicate that the level of consumer satisfaction with service quality is still unsatisfactory on average. This is evidenced by obtaining negative gap results from all measured attributes. So to improve service quality can be done by creating good communication with suppliers so that there is no need to look for new suppliers, and using supporting equipment to produce better and more attractive product photo displays.

Keywords: Service Quality, customer satisfaction, Servqual Method, IPA Method

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulvita Siregar
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215241
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

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

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEBERLANJUTAN USAHA
DARI PERSPEKTIF PENJUAL DENGAN METODE *SERVQUAL* PADA
PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE
(Studi Kasus Toko @Vtsrgr_)**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Yulvita Siregar

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, kasih sayang dan karunianya. Hanya dengan petunjuk dan penyertaan Tuhan yang Maha Esa, skripsi yang berjudul, “Analisis Kualitas Layanan dan Keberlanjutan Usaha dari Perspektif Penjual dengan Metode *Servqual* pada *Platform Marketplace* Shopee (Studi Kasus@Vtsrgr_)” ini dapat terselesaikan. Tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang maha kuasa untuk segala izin dan pertolongannya.
2. Kedua kedua orang tua saya yang selalu mendukung saya serta mendoakan setiap saat.
3. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D-crim. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Ir. Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing I skripsi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Ratna Suminar S, S.T., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II skripsi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada teman-teman yang selalu mendukung secara khusus selama saya melakukan penelitian.
9. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan segala tuntutan perkuliahan.

Penulis memahami masih banyaknya kekurangan pada penulisan skripsi ini, menimbang kapabilitas penulis yang terbatas dalam bidang ilmu pengetahuan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca. Bisa menjadi referensi untuk mahasiswa teknik industri dalam bidang penelitian dan semoga bisa menjadi masukan untuk toko @Vtsrgr agar menjadi toko yang lebih baik dan berkompeten di bidangnya.

Jakarta, 1 Agustus 2024



Yulvita Siregar

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
LEMBAR PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Batasan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Kegunaan Teoritis	13
1.6.2 Kegunaan Praktis	13
1.7 Tempat dan Waktu.....	13
1.8 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15

2.1 Kajian Teori	15
2.1.1 Kualitas Layanan	15
2.1.2 Keberlanjutan Usaha	19
2.1.3 <i>Marketplace</i>	20
2.1.4 Jenis-jenis <i>E-Commerce</i>	21
2.1.5 Kualitas Pelayanan	22
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.7 <i>E-Service Quality</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1 Data Primer	34
3.3.2 Data Sekunder	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Wawancara	35
3.4.2 Studi Pustaka	36
3.4.3 Kuesioner	36
3.5 Uji Kualitas Data	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.6 <i>Service Quality</i>	38
3.7 Teknik Analisa Data	39

3.7.1	Reduction Data	40
3.7.2	Display Data	40
3.7.3	<i>Conclusion Drawing and Verification</i>	41
3.8	Kredibilitas Data.....	41
3.8.1	Triangulasi	42
3.9	<i>Flowchart</i> Penelitian	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Profil Lokasi Penelitian	43
4.2	Uji Data Kuesioner dan Wawancara	43
4.2.1	Uji Validitas	46
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.3	Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	49
4.3.1	Nilai Harapan	49
4.3.2	Nilai Kenyataan	51
4.3.3	Analisis GAP	52
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	55
4.4.1	Kuadran 1 <i>Concentrate Here</i> (Prioritas Utama).....	56
4.4.2	Kuadran 2 <i>Keep up with the good work</i> (Pertahankan Prestasi).....	56
4.4.3	Kuadran 3 <i>Low Priority</i> (prioritas rendah).....	57
4.4.4	Kuadran 4 <i>Possibly Overkill</i> (terlalu berlebih)	58
4.5	Hasil dan pembahasan	59
4.5.1	Identifikasi Atribut.....	59
4.5.2	Kualitas Atribut Pelayanan	60
4.5.3	Prioritas Berdasarkan Gap	61

4.5.4	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	62
4.5.4.1	Kuadran 1 <i>Concentrate Here</i>	63
4.5.4.2	Kuadran 2 <i>Keep up with the good work</i>	64
4.5.4.3	Kuadran 3 <i>Low Priority</i>	65
4.5.4.4	Kuadran 4 <i>Possibly Overkill</i>	65
4.5.5	Usulan Perbaikan	66
4.6	Pembahasan	67
BAB V PENUTUP		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

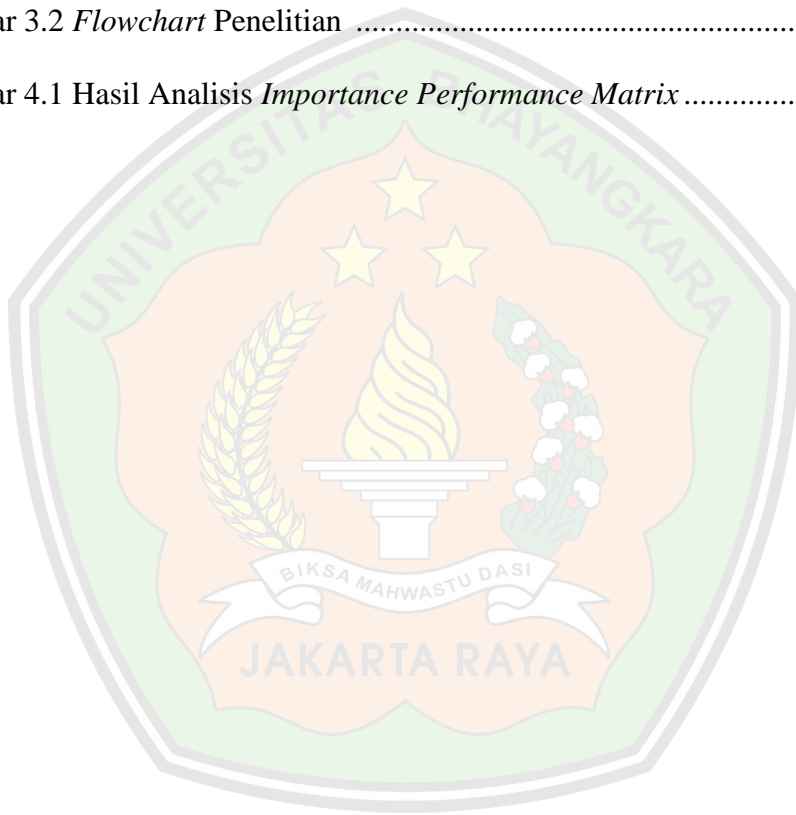


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Penjualan Bulan Juli - Oktober 2023	5
Tabel 3.1 Skala Penilaian	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Harapan	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kenyataan	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.4 Nilai Harapan	50
Tabel 4.5 Nilai Kenyataan	51
Tabel 4.6 Skor <i>Servqual</i> (Gap Score) Atribut Pelayanan	52
Tabel 4.7 Gap Score Rata – Rata Dimensi Kualitas	54
Tabel 4.8 Nilai <i>Importance Performance Analysis</i>	55
Tabel 4.9 Peringkat <i>Servqual Score</i>	61
Tabel 4.10 Usulan Perbaikan	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Aktual Penjualan.....	6
Gambar 1.2 Grafik Total Penjualan	7
Gambar 1.3 Grafik Total Penghasilan.....	8
Gambar 1.4 Grafik Hasil Penjualan	8
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	40
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian	42
Gambar 4.1 Hasil Analisis <i>Importance Performance Matrix</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil data kuesioner,
- Lampiran 2. Wawancara Terhadap Pelanggan
- Lampiran 3. Uji Validitas SPSS Variabel X
- Lampiran 4. Uji Reliabilitas SPSS Variabel X
- Lampiran 5. Uji Validitas SPSS Variabel Y
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas SPSS Variabel Y
- Lampiran 7. Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 8. Plagiarisme
- Lampiran 9. Biodata Mahasiswa

