

**Studi Pengaruh Variabel *E-Service Quality* Dan Kepuasan
Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan *E-Commerce*
Tokopedia**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ALFIANI RACHMATIN

17032010062

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
STUDI PENGARUH VARIABEL *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN *E-COMMERCE*
TOKOPEDIA

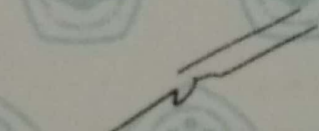
Disusun Oleh :

ALEIANLRACHIMATIN

NPM. 17032010062

Telah melaksanakan Ujian Lisan
Surabaya, 7 Mei 2021


Dosen Pembimbing


Dr. Ar. Minto Waluyo, MM

NPT. 19611130 199003 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik
UPN "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Jariyah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alfiani Rachmatin
NPM : 17032010062
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Jl. Asempayang I no 46, Gebang Putih Sukolilo Surabaya
No. HP : 089665668091
Alamat e-mail : alfianirachma13@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

STUDI PENGARUH VARIABEL *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Mei 2021

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST., MT
NIP. 37806 0402 001

Yang Membuat Pernyataan

Alfiani Rachmatin
17032010062



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK**

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa dibawah ini :


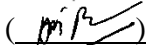
N a m a : Alfiani Rachmatin
N P M : 17032010062
Jurusan : ~~Teknik Kimia~~/Teknik Industri/ ~~Teknologi Pangan~~ /Teknik Sipil/~~Teknik Lingkungan~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESIGN)~~ / SKRIPSI / TUGAS AKHIR Ujian Lisan Gelombang II, TA 2020/2021 dengan judul:


STUDI PENGARUH VARIABEL *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA

Surabaya, 17 Mei 2021

Dosen Penguji yang memerintahkan *Revisi*:

1. Ir. Handoyo, MT 
2. Ir. Sumiati, MT 

**Mengetahui:
Dosen Pembimbing,**


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NPT. 19611130 199003 1 001

Catatan: *). Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

XYZ merupakan salah satu e-commerce di Indonesia yang didirikan pada tahun 2009 dengan nama PT. XYZ. Berdasarkan studi cuponation, XYZ menempati urutan kedua sebagai e-commerce yang paling sering dikunjungi pada kuartal kedua tahun 2020. Berdasarkan ulasan dari pengguna aplikasi mobile e-commerce terutama XYZ, pelanggan banyak yang menyatakan bahwa platform ini tidak memuaskan baik dari sisi penjual maupun pembeli terutama pada fitur-fitur pendukung seperti e-wallet, fitur pembayaran, pelacakan pesanan, server downtime, dan keaslian produk yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh variabel E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada kepercayaan pelanggan. Variabel e-service quality yang digunakan menurut Anisa Tobagus (2018) dan Ashoer (2019) yaitu efisiensi, fulfillment, reliability, privasi, responsiveness, kompensasi dan kontak. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 161 responden yang telah berusia 18 tahun dan pernah melakukan transaksi menggunakan XYZ minimal 3 kali. Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) yang diolah menggunakan software AMOS 23. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel E-Service Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dengan persamaan simultan $Y1 = 0.970 X1 + Z3$.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, SEM.*

ABSTRACT

XYZ is one of the e-commerce sites in Indonesia which was founded in 2009 under the name PT. XYZ. Based on a cuponation study, XYZ ranks second as the most visited e-commerce in the second quarter of 2020. Based on reviews from users of mobile e-commerce applications, especially XYZ, many customers stated that this platform was unsatisfactory both in terms of sellers and buyers especially on supporting features such as e-wallets, payment features, order tracking, server downtime, and the authenticity of the products offered. This study aims to determine the influence of the E-Service Quality variable on customer satisfaction which will have an impact on customer trust. The e-service quality variables used according to Anisa Tobagus (2018) and Ashoer (2019) are efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation and contact. Questionnaires were distributed to 161 respondents who were 18 years old and had made transactions using XYZ at least 3 times. This study uses the Structural Equation Modeling (SEM) method which is processed using AMOS 23 software. The results show that the E-Service Quality variable has a significant effect on customer satisfaction and customer satisfaction has a significant effect on customer trust with the simultaneous equation. index of 6,8442

Keywords: *E-Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, SEM.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah atas berkat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Studi Pengaruh Variabel *E-Service Quality* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan E-Commerce Tokopedia”, bisa terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi Teknik Industri Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan penelitian Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST, MT selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Minto Waluyo, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, membantu dan memberikan saran serta masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

5. Ibu Enny Ariyani, ST, MT. selaku dosen wali penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama proses perkuliahan dan memberikan dukungan moril kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan tenaga pengajar Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
7. Bapak M. Fathoni dan Ibu Nur Hasanah yang merupakan orang tua tercinta sebagai lentera hidup, penyemangat, dan pendidik yang tak pernah Lelah mengarahkan dan memberikan baik materiil dan moril untuk kelancaran dan kesuksesan hidup penulis sehingga rasa syukur ini selalu tumpahruah untuk Bapak dan Ibu.
8. Atika Risdiyanti selaku kakak kandung yang selalu mendukung dan mendorong penulis agar segera menyelesaikan penelitian ini.
9. Saudara-saudara sepupu khususnya “The Nyuntang” yang selalu menghibur penulis saat sedang *down* dan selalu berada disisi penulis.
10. Kepada Akmol yang sejak awal perkuliahan telah menjadi teman dan keluarga saya, yang selalu mendukung saya, mengoreksi kesalahan, menerima kekurangan saya serta menjadi tempat saya berkeluh kesah. Terimakasih atas kasih sayang yang telah diberikan kepada saya.
11. Kepada teman Asisten laboratorium Statistik dan Optimasi Industri tahun 2020 yang telah mengajarkan saya berbagai hal dan mendukung kelancaran penelitian ini.
12. Kepada “The Nyinyirs” yang selalu mendorong terselesaikannya penelitian ini dan menjadi teman yang berarti bagi saya.

13. Teman alumni PSC 27 Alfin, Selvi, Sitha, Dini, Riang, Dhany yang selalu memberikan saran dan masukan kepada saya demi kelancaran penelitian ini.
14. Teman-teman jurusan Teknik Industri khususnya angkatan 2017, yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan, saya ucapkan terima kasih.
15. Teman-teman HMTI 2019 yang sudah mengajarkan saya banyak hal termasuk manajemen waktu yang baik sehingga dapat saya terapkan dalam penyelesaian penelitian ini.
16. Member BTS Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook yang telah memberikan karya berupa lagu yang memotivasi saya dan membuat saya menjadi seseorang yang berharga di dunia ini serta membuat saya lebih mencintai diri sendiri sehingga sangat membantu kesehatan mental saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
17. Member Blackpink Kim Jisoo, Kim Jennie, Park Chaeyoung, dan Lalisa Manoban yang telah menunjukkan arti *Girl Crush* kepada saya melalui karyanya dan membuat saya menyadari bahwa tidak ada perbedaan antara laki-laki dan perempuan dalam berprestasi.
18. Seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya, yang selalu mendukung saya, memotivasi, selalu ada saat dibutuhkan, selalu menerima segala keluhan dan menjadikannya sebagai sosok kakak serta kekuatan saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

19. Semua pihak yang telah membantu memberikan semangat serta doa kepada saya selaku penulis yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Saya sangat bersyukur dan terimakasih banyak.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, pemilihan kata maupun penjelasan, Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat membantu penulis dimasa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat dan membawa wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Demikian atas semua perhatian diucapkan terima kasih.

Surabaya, 01 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABELix

DAFTAR GAMBAR.....x

ABSTRAKxi

ABSTRACTxii

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah5

1.3 Batasan Masalah.....6

1.4 Asumsi Penelitian.....6

1.5 Tujuan Penelitian.....6

1.6 Manfaat Penelitian.....7

1.7 Sistematika Penulisan.....7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....9

2.1 Kualitas Layanan.....9

2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan.....9

2.1.2. Ruang Lingkup Kualitas Layanan.....10

2.1.3. Dimensi Kualitas Layanan10

2.2 Kepuasan Pelanggan.....13

2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan13

2.2.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....14

2.3 Kepercayaan Pelanggan.....16

2.3.1. Pengertian Kepercayaan Pelanggan16

2.3.2. Indikator Kepercayaan Pelanggan.....16

2.4	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan	18
2.4.1.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.4.2.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan	19
2.4.3.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan	21
2.5	Pengukuran Faktor <i>E-Service Quality</i> , Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan.....	21
2.5.1.	Kuesioner	21
2.5.2.	Skala Data	22
2.5.3.	Metode Sampling	23
2.5.4.	Uji Kecukupan Data	25
2.5.5.	Uji Validitas	26
2.5.6.	Uji Reliabilitas.....	27
2.6	Structural Equation Modelling (SEM)	29
2.6.1.	Konsep Dasar SEM.....	29
2.6.2.	Konversi SEM.....	30
2.6.3.	Langkah-Langkah Pemodelan SEM.....	31
2.7	<i>E-Commerce</i>	40
2.8	Tokopedia	41
2.9	Strategi Bersaing	41
2.9.1.	Pengertian Strategi Bersaing	41
2.9.2.	Jenis-Jenis Strategi Dalam Bersaing	42
2.9.3.	Tingkatan Dalam Strategi Bersaing	44
2.10	Hipotesis	45
2.11	Penelitian Terdahulu	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49

3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	49
3.2.1.	Variabel Eksogen (Variabel Bebas)	49
3.2.2.	Variabel Endogen (Variabel Terikat)	51
3.3	Metode Pengumpulan Data	55
3.4	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Penyebaran Kuesioner	61
4.2	Pengumpulan Data	61
4.2.1	Stratifikasi Responden	61
4.3	Pengolahan Data Kuesioner	61
4.3.1	Uji Kecukupan Data	64
4.3.2	Memilih Matriks Dan Estimasi SEM	64
4.4	Konversi <i>Path Diagram</i>	65
4.4.1	Persamaan Pengukuran Measurement Model	65
4.4.1.1	Uji Kesesuaian Model <i>Goodness Of Fit Test</i>	65
4.4.1.2	Uji Validitas	67
4.4.1.3	Uji Signifikansi	68
4.4.1.4	Uji Reliabilitas	69
4.4.1.5	Uji Korelasi	70
4.4.2	Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i>	71
4.4.2.1	Uji Kesesuaian Model <i>Goodness of Fit Test</i>	71
4.4.3	Persamaan Pengukuran <i>Modification Model</i>	75
4.4.3.1	Uji Kesesuaian Model <i>Goodness of Fit Test</i>	75
4.4.3.2	Uji Validitas	76
4.4.3.3	Uji Signifikansi	77
4.4.3.4	Uji Reliabilitas	79
4.4.3.5	Interpretasi Model	80
4.5	Persamaan Simultan	80
4.6	Uji Hipotesis	80
4.7	Pembahasan	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Pengguna <i>E-Commerce</i>	3
Tabel 2.1	Tabel Penentuan Ukuran Sampel	26
Tabel 2.2	<i>Goodness of Fit Indices</i> (Uji Kesesuaian Model).....	38
Tabel 2.3	Tabel Karakteristik Strategi Bersaing	42
Tabel 3.1	Tabel Identifikasi Variabel dan Identifikasi Indikator	51
Tabel 4.1	Rekapitulasi Usia Responden	62
Tabel 4.2	Rentang dan Indikator	62
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel.....	63
Tabel 4.4	Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	65
Tabel 4.5	<i>Regression Weight</i>	68
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.7	Uji Korelasi	70
Tabel 4.8	Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	71
Tabel 4.9	<i>Covariances</i>	73
Tabel 4.10	Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	75
Tabel 4.11	<i>Regression Weight</i>	77
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Ulasan Dari User Tokopedia	3
Gambar 1.2	Kerangka Penelitian.....	5
Gambar 2.1	<i>Path Diagram</i> Dalam <i>Structural Equation Modelling</i>	33
Gambar 3.1	Model Studi Pengaruh Variabel <i>E-Service Quality</i> dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan <i>E-Commerce</i> Tokopedia	54
Gambar 3.2	Flowchart Penelitian.....	57
Gambar 4.1	Pemilihan Matrik Dan Estimasi Pada Amos 23	64
Gambar 4.2	<i>Measurement Model Two-Step</i> Studi Pengaruh Variabel <i>E-Service Quality</i> dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan <i>E-Commerce</i> Tokopedia.....	66
Gambar 4.3	<i>Warning</i> Amos yang Muncul Saat Running.....	66
Gambar 4.4	<i>Measurement Model One-Step</i> Setelah Ada <i>Warning</i>	67
Gambar 4.5	<i>Structural Model Two-Step</i> Studi Pengaruh Variabel <i>E-Service Quality</i> dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan <i>E-Commerce</i> Tokopedia.....	72
Gambar 4.6	<i>Modification Model Two-Step</i> Studi Pengaruh Variabel <i>E-Service Quality</i> dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan <i>E-Commerce</i> Tokopedia.....	76