

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
ULANG PADA *E-COMMERCE* SHOPEE**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

DALILI BATRISYIA

NPM. 18032010016

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2022

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
ULANG PADA *E-COMMERCE SHOPEE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh :

DALILI BATRISYIA

NPM. 18032010016

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2022

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA *E-*
*COMMERCE SHOPEE***

Disusun Oleh:

DALILI BATRISYIA
18032010016

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 28 Juni 2022**

Tim Penguji :

1.

Ir. Didi Samanhudi, MMT
NIP. 19580625 1985031 1 001

2.

Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT
NIP. 19611029 199103 2 001

Pembimbing

1.

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Dr. Dra. Jariyah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dalili Batrisyia
NPM : 18032010016
Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan / Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah melakukan publikasi pada Jurnal Terakreditasi Sinta 1-3 dan telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN) / SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Seminar Hasil pada tanggal 28 Juni 2022

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA *E-COMMERCE* SHOPEE**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Ir. Didi Samanhudi, MMT.
3. Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT

(/)
(/)
(/)

Surabaya, 28 Juni 2022

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

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

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dalili Batrisyia
NPM : 18032010016
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Perum PT SG Blok D-29, Kec Kebomas, Gresik, Jawa Timur
No. HP : 085546078072
Alamat e-mail : dalilibatrisyia0102@gmail.com

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

ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA *E-COMMERCE SHOPEE*

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, 15 Juli 2022

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Yang Membuat Pernyataan

Dr. Dira Ernawati, ST., MT
NP3K.19780602 202121 2 003



Dalili Batrisyia
NPM. 18032010016

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah atas berkat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Variabel *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Ulang Pada *E-Commerce* Shopee”**, 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, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, S.T, M.T., selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir Minto Waluyo, 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. Bapak dan Ibu Dosen penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi saya ini serta semua dosen yang pernah mengajar, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya selama kuliah ini.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Widarto dan Ibu Siti, serta adik saya Adelia dan Damar, saudara dan keluarga yang telah memberikan doa yang tidak pernah hentinya, dukungan, semangat, motivasi selama kuliah sampai penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kepada saudara sepupu yang sudah sangat membantu saya baik melalui waktu dan motivasi yang selalu mengalir.
8. Teman saya Hani Aprilia Sari yang sudah memberikan doa, dukungan, motivasi dan selalu berkontribusi selama penyusunan skripsi.
9. Teman-teman jurusan Teknik Industri khususnya angkatan 2018 yang sudah banyak menyemangati saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa 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, 24 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN xi

ABSTRAK xii

ABSTRACT xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Batasan Masalah 4

1.4 Asumsi Penelitian 5

1.5 Tujuan Penelitian 5

1.6 Manfaat Penelitian 6

1.7 Sistematika Penulisan 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *E-Commerce* 8

2.1.1 Shopee 9

2.2	<i>E-Service Quality</i>	9
2.2.1	Pengertian <i>E-Service Quality</i>	9
2.2.2	Variabel Pembentuk <i>E-Service Quality</i>	11
2.3	Kepuasan Pelanggan	14
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.4	Keputusan Pembelian Ulang	16
2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian Ulang	17
2.4.2	Indikator Keputusan Pembelian Ulang	18
2.5	Pengaruh Variabel <i>E-service quality</i> , Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian Ulang	18
2.5.1	Pengaruh Efisiensi, <i>Fulfilment</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Privacy</i> , Kompensasi dan Kontak Terhadap <i>E-Service Quality</i>	18
2.5.2	Pengaruh Variabel <i>E-service quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.5.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	19
2.6	Kerangka Konseptual Penelitian	20
2.7	Metode Analisis Data	20
2.7.1	Korelasi dan Regresi	20
2.7.1.1	Korelasi	20

2.7.1.2 Regresi	23
2.7.2 <i>Structural Equation Modeling</i>	25
2.7.3 Kapan SEM Digunakan	27
2.7.4 Asumsi-Asumsi dasar Yang Digunakan SEM	28
2.7.5 Langkah-Langkah Pemodelan SEM	31
2.8 Metode Pengumpulan Data	43
2.8.1 Populasi dan Sampel	43
2.8.2 Teknik Pengumpulan Data	43
2.9 Hipotesis	45
2.10 Peneliti Terdahulu	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel / Indikator	49
3.2.1 Variabe Eksogen	49
3.2.2 Variabel Endogen	50
3.3 Metode Pengumpulan Data	54
3.4 Metode Pengolahan Data	56
3.5 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyebaran Kuesioner	63
4.2 Pengumpulan Data	63
4.2.1 Stratifikasi Resonden	63

4.3	Pengolahan Data Kuesioner	67
4.3.1	Uji Kecukupan Data	67
4.3.2	Memilih Matrik Dan Estimasi SEM	67
4.4	Pemodelan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	68
4.5	Konversi <i>Path Diagram</i>	68
4.5.1	Persamaan Pengukuran <i>Measurement Model</i>	68
4.5.1.1	Uji Kesesuaian Model <i>Goodness Of Fit</i>	68
4.5.1.2	Uji Validitas	71
4.5.1.3	Uji Signifikansi	72
4.5.1.4	Uji Korelasi	72
4.5.2	Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i>	73
4.5.2.1	Uji Kesesuaian <i>Goodness Of Fit</i>	73
4.5.3	Modifikasi Model	75
4.5.3.1	Uji Kesesuaian <i>Goodness Of Fit</i>	75
4.5.3.2	Uji Validitas.....	76
4.5.3.3	Uji Signifikansi	78
4.5.3.4	Intrepetasi Model	79
4.5.3.5	Uji Reliabilitas	80
4.5.3.6	Persamaan Simultan	81
4.5.3.7	Uji Hipotesis	82
4.6	Pembahasan	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Interpretasi Koefisien Korelasi	22
Tabel 2.2	Memilih Teknik Estimasi	28
Tabel 2.3	<i>Goodness Of Fit Indices</i> (Uji Kesesuaian Model)	36
Tabel 2.4	Peneliti Terdahulu	45
Tabel 3.1	Tabel Identifikasi Variabel dan Identifikasi Indikator	50
Tabel 4.1	Rekapitulasi Usia Responden	61
Tabel 4.2	Rentang dan Indikator	62
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel	62
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 Korelasi	69
Tabel 4.7	Nilai <i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	70
Tabel 4.8	<i>Covariance</i>	71
Tabel 4.9	<i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	72
Tabel 4.10	<i>Regression Weight</i>	74
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Ulasan Pengguna Shopee Pada <i>Google PlayStore</i>	2
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	20
Gambar 2.2	<i>Path Diagram</i> Dan Hubungan Kausalitas	32
Gambar 2.3	<i>Measurement model</i> Untuk <i>One Step</i>	36
Gambar 2.4	<i>Measurement Model</i> Untuk Model <i>Two Step</i>	37
Gambar 2.5	<i>Measurement Model Two Step</i>	37
Gambar 2.6	<i>Warning Error</i> Pada AMOS 23	38
Gambar 2.7	<i>Measurement Model One-Step</i>	38
Gambar 3.1	Model Pengaruh Variabel <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Ulang Pada <i>E-Commerce</i> Shopee	54
Gambar 3.2	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	57
Gambar 4.1	Diagram Lingkaran Distribusi Frekuensi Kategori Tidak Baik	66
Gambar 4.2	Diagram Lingkaran Distribusi Frekuensi Kategori Baik	66
Gambar 4.3	Diagram Lingkaran Distribusi Frekuensi Kategori Sangat Baik ...	66
Gambar 4.4	Pemilihan Matrik dan Estimasi Pada AMOS 22	67
Gambar 4.5	<i>Measurement model Two-Step</i> Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Pada <i>E-</i> <i>Commerce</i> Shopee	69
Gambar 4.6	<i>Warning</i> AMOS 22 yang muncul saat <i>running measurement model</i> pada Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan	

	Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Ulang Pada <i>E-Commerce</i> Shopee	70
Gambar 4.7	<i>Measurement model One-Step</i> Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Ulang Pada <i>E-Commerce</i> Shopee (Setelah ada perbaikan akibat <i>warning error</i>)	70
Gambar 4.8	Model <i>Structural</i> Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Ulang Pada <i>E-Commerce</i> Shopee	74
Gambar 4.9	<i>Modification Model</i> Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Ulang Pada <i>E-Commerce</i> Shopee	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Rekapitulasi Responden
Lampiran III	Tabel Nilai Kritis Distribusi T
Lampiran IV	<i>Output Measurement Model</i>
Lampiran V	<i>Output Structural Model</i>
Lampiran VI	<i>Output Modification Model</i>

ABSTRAK

Saat ini perkembangan zaman dan teknologi semakin pesat dan canggih sehingga masyarakat lebih banyak menggunakan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan persamaan simultan variabel kualitas layanan elektronik (efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak) terhadap kepuasan dan keputusan pembelian ulang pelanggan e-commerce Shopee. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel endogen, sehingga tools yang dapat digunakan adalah SEM (Structural Equation Modeling) dan PLS (Partial Least Square). Namun dalam permasalahan ini kelayakan dan kesesuaian menggunakan SEM dengan asumsi teknik ML (Maximum Likelihood) dengan kisaran 100-200 sampel. Hasil penelitian tentang analisis pengaruh kualitas e-service terhadap kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian ulang pada E-Commerce Shopee yang telah dianalisis, diperoleh beberapa kesimpulan yaitu efisiensi, pemenuhan, keandalan, daya tanggap, privasi, kompensasi dan kontak. variabel memiliki pengaruh yang signifikan jika menjadi satu variabel. eksogen yaitu kualitas e-service. Variabel e-service quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian ulang. Persamaan simultan yang diperoleh dari analisis pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keputusan Pembelian Kembali pada E-Commerce Shopee adalah $Y1 = 0,835 X + Z2$ dan $Y2 = 0,750 Y1 + Z3$.

Kata Kunci: *E-Service quality, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian Ulang, SEM*

ABSTRACT

Currently the times and technological developments are increasingly rapid and sophisticated so that people use digital technology more to meet their needs. This study aims to determine the effect and simultaneous equations of e-service quality variables (efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation and contact) on satisfaction and repurchase decisions of Shopee e-commerce customers. This research was conducted using a quantitative descriptive approach. This study uses more than one endogenous variable, so the tools that can be used are SEM (Structural Equation Modeling) and PLS (Partial Least Square). However, in this problem the feasibility and compliance using SEM with the assumption of ML (Maximum Like-lihood) technique with a range of 100-200 samples. The results of the research on the analysis of the influence of e-service quality on customer satisfaction and repurchase decisions at E-Commerce Shopee that have been analyzed, obtained several conclusions, namely efficiency, fulfillment, reliability, responsiveness, privacy, compensation and contact variables have a significant effect if they become one variable. exogenous namely e-service quality. The e-service quality variable has a significant effect on customer satisfaction and repurchase decisions. Simultaneous equations obtained from the analysis of the effect of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Repurchase Decisions at E-Commerce Shopee are $Y1 = 0.835 X + Z2$ and $Y2 = 0.750 Y1 + Z3$.

Keywords: *customer satisfaction, e-service quality, repurchase decisions, SEM*