

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE***  
**TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE**  
***E-SERVICE QUALITY***

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**NABILA AQILA SANDE**

**NPM. 18032010024**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE***

**TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE**

***E-SERVICE QUALITY***

**SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh:

**NABILA AQILA SANDE**

**NPM. 18032010024**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE*  
TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE  
*E-SERVICE QUALITY***

Disusun oleh :


**NABILA AOILA SANDE**

**18032010024**

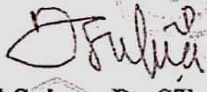
Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Di Terima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal: 15 Juli 2022

Tim Penguji:

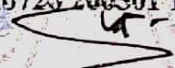
1.

  
**Ir. Endang Pudji W., MMT**  
NIP. 19591228 198803 2 001

2.

  
**Dwi Sukma D., ST., MT**  
NIP. 19810726 200501 1 002

3.

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

Pembimbing:

1.

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik  
UPN "Veteran" Jawa Timur

  
**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 : Nabila Aqilla Sande

NPM : 18032010024

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /  
~~Teknik Lingkungan~~ / Teknik Sipil

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ \*) ~~PRA-RENCANA (DESAIN) / SKRIPSI / TUGAS-~~  
~~AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Juli 2022, TA 2021/2022

Dengan judul : Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Commerce Tokopedia Menggunakan  
Metode E-Service Quality

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Ir. Endang Pudji W, MMT


2. Dwi Sukma D, ST., MT.

3. Ir. Didi Samanhudi, MMT

()  
()  
()

Surabaya, 19 Juli 2022

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

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

Catatan: \*) coret yang tidak perlu



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nabila Aqila Sande  
NPM : 18032010024  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Jl. Raya Wiguna Timur no.49, Surabaya, Jawa Timur  
No. HP : 082138576819  
Alamat e-mail : nabilasande@gmail.com

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

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE*  
TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY***

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, 20 Juli 2022

Mengetahui

Koorprogdi Teknik Industri

Yang Membuat Pernyataan

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



Nabila Aqila Sande  
NPM. 18032010024

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kualitas Layanan *E-Commerce* Tokopedia Menggunakan Metode *E-Service Quality*” bisa terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa jenjang Pendidikan strata-1 (sarjana) program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur guna meraih gelar Sarjana.

Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama kegiatan dan penulisan laporan ini. Penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Jariyah, MP. Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST. MT. Selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Didi Samanhudi, MMT. Selaku Dosen Pembimbing Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak dan ibu penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi serta bantuan-bantuan lainnya.
6. Semua dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya dan juga staff Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang membantu saya dalam proses pencapaian Skripsi ini.
7. Kepada orang tua saya, Dwi Mairifan Sande dan Indah Purwaningsih yang telah menjadi penyemangat terbesar saya, yang telah memberi dukungan dalam bentuk moril maupun materiilnya sehingga saya dapat mencapai gelar sarjana.
8. Kepada kakak saya, Rizqy Alif Sandeputra dan Atha Firdaus Sandeputra yang menjadi motivasi saya dalam menempuh skripsi ini.
9. Kepada kembaran saya, Nadhifa Aqila Sande yang selalu menjadi penyemangat baik secara mental maupun fisik, yang selalu mendengar keluh kesah saya, yang selalu saya jadikan panutan.
10. Kepada seluruh keluarga besar yang juga selalu mendoakan kemudahan dan kelancaran untuk saya dalam menempuh skripsi ini.
11. Kepada warga “Mabok Leci” Dela Aslina, Bella Wati Novita Sari, Davina Ivanawati Koesnomo yang sudah mewarnai dunia kuliah saya.
12. Kepada Melani, Wanda, Wika, Ailsa, Nafa, Nop, Amri, Ais, Frydella, Zee, Feb, Salma, Farah, Nada, Nuhan, Athallah, Yudha, Raras, Jihan, dan teman-teman lainnya yang sudah membantu saya baik melalui waktu dan motivasi yang selalu mengalir.

13. Teman-teman jurusan Teknik Industri 2018 yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan saya ucapkan terimakasih.
14. Kepada diri saya sendiri, terimakasih untuk segalanya Nabila.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 23 Mei 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Asumsi.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
1.7 Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Jasa .....	7
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3 Kualitas .....	13
2.3.1 Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	15

2.3.3	Ekspektasi.....	16
2.3.4	Persepsi.....	16
2.4	Metode E-Service Quality (E-Servqual).....	16
2.4.1	GAP .....	19
2.4.2	Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).....	22
2.5	Populasi dan Sampel .....	23
2.6	<i>Non-Probability Sampling</i> .....	23
2.7	Kuesioner .....	24
2.7.1	Skala Pengukuran .....	25
2.8	Uji Kecukupan Data.....	25
2.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	26
2.9.1	Uji Validitas.....	26
2.9.2	Uji Reliabilitas.....	26
2.10	Penelitian Terdahulu .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	41
4.2	Penyusunan Kuesioner dan Penentuan Jumlah Sampel .....	43
4.6.1	Penyusunan Kuesioner Lampiran A.....	43

4.6.2	Penentuan Jumlah Sampel .....	44
4.3	Penyebaran Kuesioner.....	44
4.4	Uji Kecukupan Data.....	45
4.5	Pengolahan Data.....	46
4.5.1	Uji Validitas.....	46
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.6	Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i> (Servqual).....	49
4.6.1	Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi.....	49
4.6.2	Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan .....	50
4.6.3	Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i> (Gap) Tiap Atribut.....	52
4.6.4	Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan.....	55
4.7	Hasil dan Pembahasan.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran.....	58

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengunjung Web Bulanan.....	2
Tabel 2.1 Kriteria Tingkat Kualitas Pelayanan.....	23
Tabel 3.1 Keterangan Atribut Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4.1 Atribut Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Provinsi.....	44
Tabel 4.3 Uji Validitas Persepsi.....	46
Tabel 4.4 Uji Validitas Harapan.....	47
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan.....	49
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Persepsi .....	49
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Harapan.....	51
Tabel 4.8 Perhitungan Nilai Service Quality (Gap) Tiap Atribut.....	52
Tabel 4. 9 Nilai Service Quality (Gap) Tiap Atribut Setelah Diurutkan .....	53
Tabel 4.10 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kategori Fashion Wanita dan Sub-Kategori Atasan Wanita.....	33
Gambar 3.2 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	37

## ABSTRAK

*E-Commerce* Tokopedia merupakan *e-commerce* dengan reputasi brand yang baik. *E-Commerce* Tokopedia memungkinkan setiap individu untuk membuka, memperluas, dan menjalankan bisnis *online* mereka secara mudah dan terbebas dari biaya dan juga dapat memberikan pengalaman berbelanja yang lebih mudah. Meskipun *e-commerce* Tokopedia memiliki reputasi yang baik, masih terdapat keluhan yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas layanan yang dirasakan, seperti pengiriman yang tidak melebihi estimasi, respon yang lambat, dan lain sebagainya. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *e-commerce* Tokopedia berdasarkan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *E-Service Quality*, yaitu dengan membandingkan antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Tokopedia yaitu sebesar 91,3% yang termasuk kategori sangat memuaskan berdasarkan tabel kriteria kepuasan pelanggan. Meski kualitas layanan Tokopedia dikatakan sudah memuaskan, tetapi terdapat atribut yang memiliki kesenjangan atau nilai *gap* yang lebih kecil dibandingkan dengan atribut lainnya. Atribut tersebut yaitu (D<sub>2</sub>) Tokopedia melindungi informasi transaksi atau riwayat pencarian pembeli dan (F<sub>1</sub>) Tokopedia menyediakan pengembalian berupa uang apabila produk yang diterima rusak atau tidak sesuai atau terkendala transaksi pada kategori fashion wanita dengan sub-kategori atasan wanita.

**Kata Kunci:** *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan.

## ***ABSTRACT***

*E-Commerce Tokopedia is e-commerce with a good brand reputation. Tokopedia's E-Commerce allows every individual to open, expand, and run their online business easily and free of charge and can also provide an easier shopping experience. Even though Tokopedia e-commerce has a good reputation, there are still complaints expressing dissatisfaction with the perceived service quality, such as delivery that does not exceed estimates, slow response, and so on. The purpose of this research is to determine the level of quality of Tokopedia's e-commerce services based on the satisfaction felt by customers. This study uses the E-Service Quality method, namely by comparing customer perceptions with customer expectations. Based on the results of research that has been carried out, the value of Tokopedia's Customer Satisfaction Index (IKP) is 91.3% which is included in the very satisfactory category based on the table of customer satisfaction criteria. Even though the quality of Tokopedia's services is said to be satisfactory, there are attributes that have gaps or gap values that are smaller than other attributes. These attributes are (D2) Tokopedia protects transaction information or buyer search history and (F1) Tokopedia provides refunds in the form of money if the product received is damaged or inappropriate or has problems with transactions in the women's fashion category with the sub-category of women's tops.*

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