



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN  
(E-SERVICE QUALITY) UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN  
PELANGGAN BELIDO.ID**

**SKRIPSI**

**KIKI SILPIA**

**161410361**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN  
(E-SERVICE QUALITY) UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN  
PELANGGAN BELIDO.ID**

**KIKI SILPIA  
161410361**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

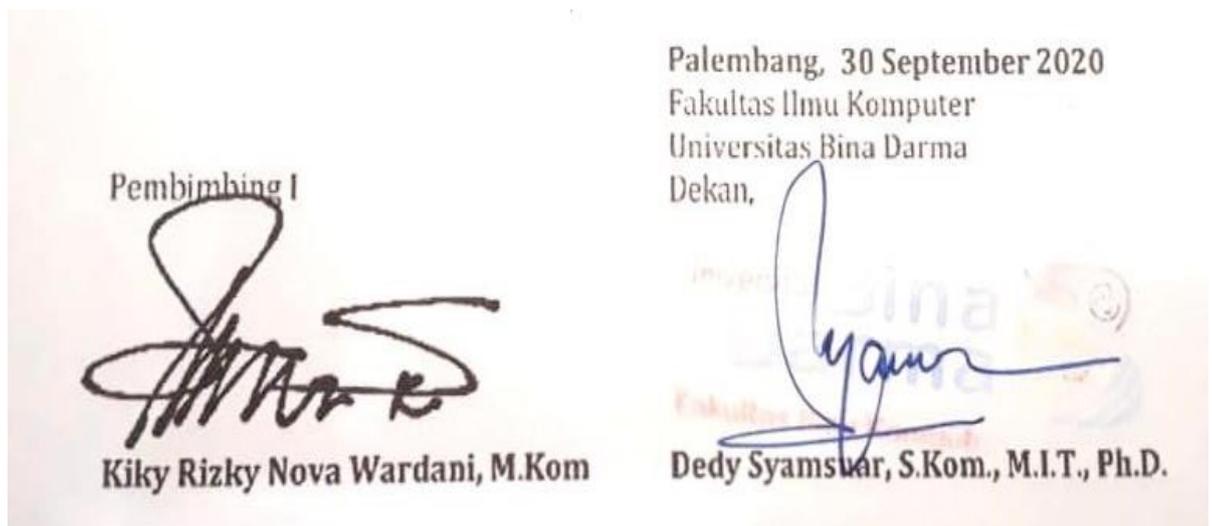
# HALAMAN PENGESAHAN

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN (E-SERVICE QUALITY) UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELIDO.ID

**KIKI SILPIA**

**161410361**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

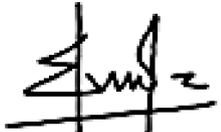


# HALAMAN PERSETUJUAN

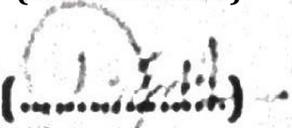
Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Menggunakan (E-Service Quality) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belido.Id” Oleh Kiki Silpia(161410361) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada SENIN tanggal 7 September 2020.

## Komisi Penguji

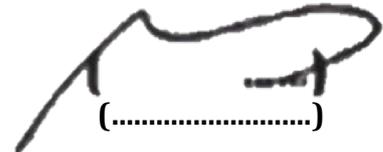
1. Ketua : Kiky Rizky Wardani, M.Kom.

  
(.....)

2. Anggota : Ferdiansyah, M.Kom

  
(.....)

3. Anggota : Linda Atika, M.Kom.

  
(.....)

**Mengetahui,**  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kiki Silpia

NIM : 161410361

Dengan ini menyatakan bahwa :

- 1) Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
- 2) Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
- 3) Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftarrujukan ;
- 4) Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
- 5) Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang 30 september 2020

Yang membuat pernyataan



MILITERAI  
TEMPEL  
TGL 20  
B835CAHF672132722  
6000  
ENAM RIBURUPIAH  
KIKI SILPIA  
(161410361)

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

## MOTTO :

“Sesungguhnya allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “ (Qs. Ar Ra:11).

“Dan bahwasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm : 39)

“Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukan untuk mencari ridho allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan dan kekayaan manusiawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat ( Riwayat Abu Hurairah Radhiallahu anhu)“

## PERSEMBAHAN :

“Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah Swt, Karena kepadaNya kami menyembah dan kepadaNya kami mohon pertolongan sekaligus sebagai ucapan terima kasih kepada :

- Bapak Alim Rohman dan Ibuku Nurmiyati Badarudin yang tersayang telah Menemani dari NOL dan yang memberikan motivasi dalam hidupku
- Kakakku satu-satunya (Relly Kusmanto) yang selalu memberikan semangat untuk mengejar gelar S1
- Buat keluarga besar yang tercinta
- Sahabat-sahabat Tercinta
- Dosen Pembimbing Terbaikku dan Cantik Ibu Kiki Rizky Nova Wardani, M.Kom
- Dosen Penguji yang ganteng Bapak Ferdiansyah, M.Kom
- Dosen Penguji Yang cantik Ibu Linda Atika, M.Kom
- Para Dosen yang Kuhormati
- Almamater Kebanggaanku Universitas Bina Darma

# **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction at Belido.id Palembang using e-service quality. In this method, the variables used in the e-service quality method are Fullfillment, Efficency and Satisfaction and perform tests using the SPSS application. Based on the existing problems, there are still deficiencies in the application system that is still not running according to its function, so that it makes users less satisfied with using the application. The data in this study were collected using a questionnaire via google form as many as 100 respondents consisting of users of the pelembang belido.id application.

Keywords: User satisfaction, e-service quality, SPSS, questionnaire

# ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Belido.id Palembang menggunakan e-service quality. Dalam metode ini digunakan variabel pada metode e-service quality yaitu Fullfillment, Efficency dan satisfaction dan melakukan pengujian menggunakan aplikasi SPSS. Berdasarkan permasalahan yang ada masih terdapat kekurangan pada sistem aplikasi yang masih belum berjalan sesuai dengan fungsinya sehingga membuat pengguna kurang puas dengan menggunakan aplikasi tersebut. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam menggunakan kuesioner melalui google form sebanyak 100 responden yang terdiri dari pengguna aplikasi belido.id Palembang.

Kata kunci : Kepuasan pengguna, e-service quality, SPSS, Kuesioner

**Kata kunci:** Importance Performance Analysis (IPA), Serpqual, JNE kota Palembang.

# KATA PENGANTAR

Assallammu'alaikum Wr. Wb.

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan pencipta dan pengatur alam semesta yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya kepada kita semua, yang mana atas limpahan nikmat-Nya juaah saya dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN (E-SERVICE QUALITY) UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELIDO.ID" Sholawat

berserta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, semoga kelak diakhir zaman kita termasuk dalam barisan umat beliau yang mendapat syafaat, aamiin.

Adapun tujuan penulisan laporan Skripsi ini adalah sebagai bentuk pelaporan terhadap apa yang telah penulis kerjakan, sehingga apabila penyusunan laporan Proposal Skripsi ini dinilai layak, dapat memenuhi sebagai syarat guna penyusunan Skripsi.

Adapun selama penulisan dan penyusunan laporan Skripsi ini, Penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak tersebut yaitu :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Kiky Risky Nova Wardani, M.Kom.selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Ibu penguji Linda Atika, M.Kom dan yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak penguji Ferdiansyah, M.Kom dan yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Susan Dian Purnamasari, M.Kom selaku Dosen Pembimbing akademik yang merelakan waktu luang untuk membimbing penulis selama masa pendidikan di Universitas Bina Darma Palembang.
8. Kedua Orang Tua ku yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil serta Doa dan menjadi penguatku untuk menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
9. Kepada seluruh Dosen dan Mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
10. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2016.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak hal yang harus disempurnakan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak pada umumnya dan bagi penulis sendiri pada khususnya.

Palembang, 30 September 2020

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</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 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematis Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Umum .....	6
2.1.1 Belido.id Palembang.....	6
2.1.2 Visi dan Misi Aplikasi Belido.id.....	7
2.1.3 Struktur Organisasi.....	8
2.1.4 Tugas dan Wewenang Karyawan Belido.id .....	8
2.2 Landasan teori.....	9
2.2.1 Pengaruh.....	9
2.2.2 <i>E-Service Quality</i> .....	10
2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2.4 SPSS ( <i>Statistical Product For Service Solutions</i> ).....	12
2.2.5 Rancang Konseptual.....	13
2.3 Hipotesis.....	13
2.4 Penelitian Sebelumnya.....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Objek Penelitian.....	15
3.2 Alat dan Bahan .....	15
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
3.4 Populasi dan Sampel.....	15
3.5 Skala <i>Likert</i> .....	17
3.6 Variabel Penelitian .....	18
3.7 Metode Penelitian .....	18
3.8 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	19
3.9 Instrument Pengumpulan Data .....	19
3.10 Metode Analisis Data.....	20

3.10.1	Pengujian Kualitas Data.....	20
3.10.2	Uji Validitas .....	20
3.10.3	Uji Reliabilitas .....	20
3.10.4	Uji Asumsi Klasik.....	21
3.10.5	Regresi.....	22
3.10.6	Uji Hipotesis .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>24</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	24
4.1.1	Uji Validitas.....	24
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	27
4.1.3	Uji Asumsi Klasik .....	28
4.1.4	Analisa Regresi Berganda.....	29
4.1.5	Uji Hipotesis .....	30
4.2	Hasil Pembahasan.....	33
4.2.1	Analisis <i>Efficiency</i> .....	33
4.2.2	Analisis <i>Fullfillment</i> .....	34
4.2.3	Analisis <i>Efficiency, Fullfillment</i> Terhadap Satisfaction.....	34
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>35</b>
5.1	Kesimpulan.....	35
5.2	Saran .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>37</b>

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....	8
Gambar 2.2 Rancang Konseptual.....	13
Gambar 3.1 Uji Normalitas.....	21
Gambar 4.1 Uji Nurmalitas.....	28
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	29

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tugas dan Wewenang Karyawan .....	8
Tabel 3.1 Skala Likert.....	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	19
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas .....	21
Tabel 4.1 Uji Validitas Kepuasan Pengguna Y.....	24
Tabel 4. 2 Uji Validitas X1 .....	25
Tabel 4. 3 Uji Validitas X2.....	26
Tabel 4. 4 Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna (Y).....	27
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas (X1) .....	27
Tabel 4. 6 Uji Realibilitas X2 .....	27
Tabel 4. 7 Uji Analisis Berganda .....	29
Tabel 4. 8 Uji F .....	31
Tabel 4. 9 Uji T .....	31