

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI  
SHOPPE DAN *FACEBOOK* MENGGUNAKAN METODE *E-  
SERQUAL* YANG DIMODIFIKASI PADA MASYARAKAT  
KOTA PRABUMULIH**



**TESIS**

**YULIA PERMATA SARI  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE  
212420042**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA - S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI  
SHOPPE DAN FACEBOOK MENGGUNAKAN METODE E-  
SERQUAL YANG DIMODIFIKASI PADA MASYARAKAT  
KOTA PRABUMULIH**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar**

**MAGISTER KOMPUTER**



**TESIS**

**YULIA PERMATA SARI  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE  
212420042**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA - S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

## Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis : ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI SHOPPE DAN FACEBOOK MENGGUNAKAN METODE *E-SERQUAL* YANG DIMODIFIKASI PADA MASYARAKAT KOTA PRABUMULIH

Oleh YULIA PERMATA SARI NIM 212420042 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 Konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma 22 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika- S2  
Universitas Bina Darma

Ketua,

Universitas Bina Darma  
Magister Teknik Informatika

.....  
Dr. Usman Ependi., M.Kom

Pembimbing,

.....

Prof. Dr. Edi Surya Negara., M.Kom

**Halaman Pengesahan Penguji Tesis**

Judul Tesis : ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI SHOPPE DAN FACEBOOK MENGGUNAKAN METODE *E-SERQUAL* YANG DIMODIFIKASI PADA MASYARAKAT KOTA PRABUMULIH

Oleh YULIA PERMATA SARI NIM 212420042 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 Konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Pada 22 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 22 Agustus 2024

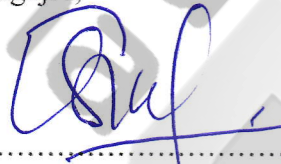
Mengetahui,  
Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma  
Direktur,

  
**PROGRAM PASCASARJANA**

Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Tim Penguji :

Penguji I,



Prof. Dr. Edi Surya-Negara., M.Kom.

Penguji II,



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I.

Penguji III,



Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T.,M.Kom.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : YULIA PERMATA SARI

Nim : 212420042

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar Pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya,

Palembang, 22 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Yulia Permata Sari

Nim : 212420042

## ABSTRAK

Kepuasan dalam pengguna aplikasi shoppe dan facebook merupakan kebutuhan yang diinginkan oleh Masyarakat terutama di Kota Prabumulih sekitar untuk mendapatkan produk yang mereka inginkan atau bisa juga disebut dengan loyalitas atas kepuasan mereka. Berdasarkan hasil *survey* penelitian ini bisa dilihat dan dibandingkan berapa persen orang yang puas dengan pengguna shoppe dan pengguna facebook dari Tingkat brand , kualitas, harga dan lainnya. Metode *e-serqual* yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Tingkat kepuasan dan loyalitas pada shoppe dan facebook dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan. Dari hasil penelitian ini terdapat bahwa shoppe lebih unggul dengan nilai 79.24% dari tingkat kepuasan dan 78.68% tingkat loyalitu sedangkan facebook hanya mendapatkan nilai sebesar 75.82% tingkat kepuasan dan 75.88% dari tingkat loyalty, dimana dalam perhitungan skala likert dengan metode e-serqual yang dibantu SPSS sehingga terdapat nilai yang hampir semua pengguna aplikasi itu lebih memilih shoppe dari pada Facebook dari tingkat Kepuasan *site organization*, *Realibility*, *User Friendliness*, *Personal Need* sedangkan dari tingkat Loyalty shoppe memiliki nilai yang positif dengan *Responsivenees*, *User Friendliness*, *Efficiency*.

**Kata Kunci** : Shoppe, Facebook, *E-Serqual*, SPSS 26.

## ABSTRACT

Satisfaction among Shoppe and Facebook application users is a need desired by the community, especially in Prabumulih City, to get the products they want or it could also be called loyalty for their satisfaction. Based on the results of this research survey, it can be seen and compared what percentage of people are satisfied with shoppe users and Facebook users in terms of brand level, quality, price and others. The e-serqual method used in this research is to measure the level of satisfaction and loyalty on shoppe and Facebook using a distributed questionnaire. From the results of this research, it is found that Shoppe is superior with a value of 79.24% of the level of satisfaction and 78.68% of the level of loyalty, while Facebook only gets a value of 75.82% of the level of satisfaction and 75.88% of the level of loyalty, where in calculating the Likert scale using the e-serqual method which is assisted SPSS means that almost all application users prefer Shoppe to Facebook based on the site organization satisfaction level. Reliability, User Friendliness, Personal Need while the Loyalty level of the shop has a positive value with Responsiveness, User Friendliness, Efficiency.

**Keyword** : SHOPPE, FACEBOOK, *E-SERQUAL*, SPSS 26.

## MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

### Motto

“sukses bukanlah kunci kebahagiaan. Kebahagiaanlah kunci menuju sukses. jika anda mencintai apa yang anda kerjakan, anda akan menjadi orang sukses.”

### Persembahan

Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT serta karunia-Nya, saya dapat dengan lancar menyelesaikan karya tulis ini meskipun tidak lepas dari segala bentuk kekurangannya.

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan ibuku yang telah memberikan dukungan mereka dalam segala bentuk hal baik itu semangat, nasehat, masukan, ataupun doa. Terima kasih atas pengorbanan serta jerih payah kalian selama ini.
2. Saudara-saudara ku, kakak, mbak, adik yang telah selalu berada disamping saya untuk menemani, memberikan dukungan dan kebahagiaan untuk situasi apapun.
3. Sahabatku, Teman-temanku, semua teman seperjuangan, teman MTI.26, teman mahasiswa tempatku banyak bertanya dan saling membantu memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan karya tulis ini.
4. Dosen Pembimbing, bapak Prof. Dr. Edi Surya Negara., M.Kom, yang telah dengan sabar memberikan bimbingan serta dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini, terimakasih atas segala nasehat serta ilmu yang sudah dengan ikhlas dilimpahkan kepada saya.



5. Dosen Penguji, Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom.,M.M.S.I dan Ibu Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T.,M.Kom., yang telah menguji saya dengan sabar, ikhlas dan memberikan arahan serta bimbingan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan karya tulis ini.



## KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Allhamdulillah, puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister pada program Teknik Informatika Universitas Bina Darma.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tesis ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc. selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Dr. Usman Ependi, M.Kom. selaku Ketua Prodi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma
3. Prof. Dr. Edi Surya Negara., M.Kom. selaku Pembimbing, yang telah membimbing dan memberi dukungan penuh dalam penulisan tesis ini.
4. Dr. Tata Sutabri, S.Kom.,M.M.S.I dan Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T.,M.Kom., selaku dosen Penguji yang telah menguji dengan rasa sabar dan Ikhlas serta memberikan masukan dalam penulisan tesis ini.
5. Kedua Orang Tuaku yang telah memberikan dukungan dan semangat kepadaku. Semua saudaraku, sahabat, teman kelas MTI.26
6. Semua Dosen Universitas Bina Darma yang telah memberikan ilmu nya selama belajar di Universitas Bina Darma

Palembang, 22 Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

COVER TESIS .....	i
HALAMAN DEPAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACK .....	vii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	8
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Penulisan .....	9
1.1 Bab I Pendahuluan.....	9
1.2 Bab II Kajian Pustaka .....	9

1.3 Bab III Metodologi .....	9
1.4 Bab IV Pembahasan Dan Hasil Penelitian .....	10
1.5 Bab V Penutup.....	10

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Media Sosial <i>E-Commerce</i> .....	11
2.2 <i>E-Commerce</i> Pada Sektor Perdagangan .....	11
2.3 <i>E-Serqual</i> .....	12
2.4 Shoppe .....	13
2.5 Facebook.....	13
2.6 Pengambilan Sampel Random Sampling .....	14
2.7 Kepuasan Pengguna .....	14
2.8 Kerangka Berpikir .....	15
2.9 Penelitian Terdahulu.....	19

## **BAB III METEDOLOGI**

3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	25
3.2.1 Jenis Data .....	25
1. Data Kualitatif.....	25
2. Data Kuantitatif.....	25
3.2.2 Sumber Data .....	26
1. Data Primer.....	26
2. Data Sekunder.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Kuesioner.....	27

3.3.2 Studi Pustaka .....	27
3.4 Subjek Penelitian.....	27
3.4.1 Populasi .....	27
3.4.2 Sampel .....	27
3.5 Skala Likert .....	29
3.6 Instrumen Pengukuran .....	30
3.7 Demografi .....	31
3.8 Tahapan Metode E-Serqual.....	31
 <b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
<b>Pembahasan .....</b>	<b>33</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	33
4.2 Analisis Jalur Path .....	34
4.2.1 Shoppe.....	34
4.2.2 Facebook .....	44
<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>54</b>
4.3 Hasil Perhitungan Skala Likert .....	54
4.4 Hasil Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Loyalty .....	57
4.5 Hasil Resume Kepuasan dan Loyalty.....	63
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran.....	66
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
 <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
 <b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Bobot Penilaian .....	30
Tabel 4.1 Model Coefficients Kepuasan Shoppe .....	34
Tabel 4.2 Model Summry Shoppe .....	35
Tabel 4.3 Model Coefficients Loyalty Shoppe .....	37
Tabel 4.4 Model Summry Loyalty .....	38
Tabel 4.5 Model Coefficients Loyalty Shoppe .....	38
Tabel 4.6 Model Coefficients Kepuasan Facebook.....	44
Tabel 4.7 Model Summry Facebook.....	45
Tabel 4.8 Model Coefficients Loyalty Facebook.....	47
Tabel 4.9 Model Summry Facebook.....	48
Tabel 4.10 Model Coefficients Facebook .....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Perbandingan Perhitungan.....	54
Tabel 4.12 Perbandingan Tingkat Kepuasan Dan Loyalty Pengguna.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persantasi Q1 Persaingan E-Commerce .....	4
Gambar 1.2 Persentase Persaingan Facebook .....	5
Gambar 1.3 Badan Pusat Statistik Kota Prabumulih.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	16
Gambar 3.1 Tahapan Metode E-Serqual .....	31
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin .....	33
Gambar 4.2 Diagram Umur.....	33
Gambar 4.3 Jalur Model I Shoppe .....	36
Gambar 4.4 Jalur Model II Shoppe .....	39
Gambar 4.5 Jalur Model I Facebook.....	46
Gambar 4.6 Jalur Model II Facebook .....	49
Gambar 4.7 Grafik Kepuasan Dan Loyalty.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jurnal Penelitian .....	69
Lampiran 2 LOA .....	101
Lampiran 3 Riwayat Hidup .....	102
Lampiran 4 SK Pembimbing .....	103
Lampiran 5 Lembar Kuesioner .....	104
Lampiran 6 Hasil Kuesioner .....	108
Lampiran 7 Sertifikat Seminar .....	111
Lampiran 8 Lembar Konsultasi dan Perbaikan Tesis .....	112

