ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS : MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)

SKRIPSI

YOLANDA AGUSTIN
151410367

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS : MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)

YOLANDA AGUSTIN
151410367

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS
ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS : MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG)

YOLANDA AGUSTIN
151410367

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

Palembang, Juli 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma

Pembimbing,	**Dekan,**
Nia Oktaviani, M.Kom	**Dedy Syamsuar, Ph.D**

ii

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " **Analisis Kualitas Layanan e-*commerce* Shopee Menggunakan Metode Servqual(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bina Darma Pelembang)"** Oleh "Yolanda Agustin", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari tanggal Juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Nia Oktaviani, M.Kom** (.....)
2. Anggota : **Leon Andertti Abdillah, S.Kom., M.M** (.....)
3. Anggota : **Muhamad Ariandi, M.Kom** (.....)

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

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yolanda Agustin
NIM : 151410367

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 daftar rujukan ;
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 perundang-undangan yang berlaku ;

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

Palembang, Juli 2019
Yang membuat pernyataan,

YOLANDA AGUSTIN
NIM : 151410367

iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Karena Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada Kemudahan.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta yang Tak Pernah Berhenti Mendoakanku.
- Saudara Dan Keluarga Tercinta
- Ibu Nia Oktaviani, M.Kom
- Teman-teman Tercinta.
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini menjadi suatu keharusan bagi setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas agar tetap bertahan dalam persaingan bisinis yang semakin ketat sekarang ini, hal ini menuntut banyak perusahaan untuk mengubah konsep penjualan yang ada menjadi konsep *e-commerce.* Salah satu perusahaan yang menerapkan konsep *e-commerce* adalah Shopee.co.id yang menjadi objek dalam penelitian ini Perusahaan yang menerapkan *e-commerce* tidak hanya memperhatikan penerapan e-commercenya saja, namun sangat perlu memperhatikan kualitas pelayananya juga, karena kualitas layanan merupakan faktor paling penting dalam bisnis secara umum. Penelitian ini melakukan analisis terhadap kualitas layanan *e-commerce* shopee berdasarkan persepsi mahasiswa, dengan menggunakan metode Servqual dengan lima dimensi yaitu : *(Tangibles)* meliputi Fasilitas Fisik, Peralatan, Penampilan dan Komunikasi (*Rreliability)* yakni kemampuan memberikan Pelayanan tepat waktu dan pelayanan handal pelayanan *(*Responsiveness) yaitu keinginan Merespon cepat, Tanggap terhadap pelanggan (*Assurance)* mencakup Prilaku karyawan dan Kepercayaan konsumen *(Empathy)* meliputi Jam operasional yang siap siaga serta kepedulian perusahaan terhadap pelanggan Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan bagi *e-commerce* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Kata Kunci : *E-commerce, kualitas layanan, metode servqual.*

ABSTRACT

The development of Information and Communication Technology (ICT) is now a necessity for every company to improve its quality in order to survive in the increasingly fierce business competition today, this requires many companies to change the existing sales concept into an e-commerce concept. One company that applies the e-commerce concept is Shopee.co.id, which is the object of this research. Companies that implement e-commerce not only pay attention to the application of e-commerce, but also need to pay attention to the quality of their service, because service quality is the most important factor. important in business in general. This study analyzes the quality of e-commerce shopee services based on student perceptions, using the Servqual method with five dimensions, namely: (Tangibles) including Physical Facilities, Equipment, Appearance and Communication (Rreliability), namely the ability to provide timely service and reliable service (Responsiveness) that is the desire to respond quickly, to respond to customers (Assurance) including employee behavior and consumer trust (Empathy), which includes ready-to-operate hours and company concern for customers. Hopefully this research can be an input for e-commerce in improving the quality of services to customer.

Keywords: E-commerce, service quality, servqual method.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Programs Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Kepada Ibu Nia Oktaviani, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.

5. Kepada Bapak Leon Anderti Abdillah,S.kom, M.M dan Bapak Muhammad Ariandi, M.Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, Juli 2019

Yolanda Agustin

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 3
1.2. Rumusan Masalah 3
1.3. Batasan Masalah 3
1.4. Tujuan dan Manfaat 4
1.4.1. Tujuan Penelitian 4
1.4.2. Manfaat Penelitian 4
1.5. Metodologi Penelitian 4
1.6. Waktu dan Tempat Penelitian 5
1.7. Alat dan Bahan 5
1.7.1. Alat 5
1.7.2. Bahan 5

1.8. Metode Pengumpulan Data 6
1.7. Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9
2.1. Tinjauan Umum 9
2.1.1. E-commerce Shopee..... 9
2.2. Landasan Teori 10
2.2.1. E-commerce 10
2.3. Analisis..... 12
2.4. Kualitas Layanan 13
2.5. Metode Servqual..... 13
2.6. Perangkat Luna Pengolah Data 14
2.7. Penelitian Sebelumnya..... 15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1. Objek Penelitian 21
3.2. Teknik Pengambilan Sampel 21
3.2.1. Populasi 21
3.2.2. Teknik Pengambilan Sampel 21
3.4. Devinisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel..... 23
3.4.1. Skala Pengukuran 25
3.5. Metode Penelitian Yang Digunakan..... 26
3.6. Metode Pengumpulan Data. 27
3.7. Teknik Analisis Data 27
3.7.1. Uji Validitas 27
3.7.2. Uji Reliabiitas..... 27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1. Hasil 29
4.1.1. Profil Responden 29
4.1.1.1.Jenis Kelamin 31
4.1.1.2. Umur..... 31
4.1.1.3. Fakultas..... 32
4.1.1.4. Pekerjaan..... 33
4.1.1.5. Seberapa Sering Mengunjungi Website Shopee 34
4.1.1.6. Produk Sering DIbeli..... 36
4.1.1.7. Berapa Nominal Yang Anda Keluarkan Dalam Bertransaki 37
4.2. R Tabel..... 39
4.3. Uji Validitas Kuesioner Kenyataa..... 40
4.4. Uji Validitas Kuesioner Harapan.....49
4.5. Uji Reliabilitas.....59
4.6. Pengolahan Data Perdimensi Dari Servqual.....66

4.7. Pembahasan.....72
4.7.1. Pembahasan Indikator Kuasioner.....72
4.8. Analisis Variabel Servqual.....81

BAB V PENUTUP
5.1. Kesimpulan 84
5.2. Saran 84

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....30
Gambar 2.2 Umur Responden.....31
Gambar 4.3. Fakultas.....33
Gambar 4.4 Pekerjaan.....34
Gambar 4.5. Seberapa Sering Anda Mengunjungi Website Shopee.....37
Gambar 4.6. Produk Yang Sering Dibeli.....37
Gambar 4.7. Berapa Nominal Yang Anda Keluarkan Dalam Bertransaksi.....38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Indikator Servqual.....14
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....23
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....25
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....29
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....30
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Fakultas.....31
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....32
Tabel 4.5 Responden Seberapa Sering mengunjungi Website Shopee.....34
Tabel 4.6 Responden berdasarkan Produk yang sering dibeli.....35
Tabel 4.7 Responden berdasarkan Berapa Nominal Yang anda Keluarkan Dalam Bertransaksi.....37
Tabel 4.8 Hasil uji validitas Tangible (Kenyataan).....39
Tabel 4.9 Hasil variabel Tangible (Kenyataan).....40
Tabel 4.10 Hasi uji validitas Reliability (Kenyataan).....41
Tabel 4.11 Hasil variabel Reliability (Kenyataan).....42
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Responsiveness (Kenyataan).....43
Tabel 4.13 Hasil variabel Responsiveness (Kenyataan).....44
Tabel 4.14 Hasil uji validitas Assurance (Kenyataan).....45
Tabel 4.15 Hasil variabel Assurance (Kenyataan).....46
Tabel 4.16 Hasi uji validitas Empathy (Kenyataan).....47
Tabel 4.17 Hasil variabel Empathy (Kenyataan).....48
Tabel 4.18 Hasil uji validitas Tangible (Harapan).....49
Tabel 4.19 Hasil variabel Tangible (Harapan).....50
Tabel 4.20 Hasi uji validitas Reliability (Harapan).....51
Tabel 4.21 Hasil variabel Reliability (Harapan).....52
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Responsiveness (Harapan).....53
Tabel 4.23 Hasil variabel Responsiveness (Harapan).....54
Tabel 4.24 Hasil uji validitas Assurance (Harapan).....55
Tabel 4.25 Hasil variabel Assurance (Harapan).....56
Tabel 4.26 Hasil uji validitas Empathy (Harapan).....57
Tabel 4.27 Hasil variabel Empathy(Harapan).....58
Tabel 4.28 Tabel Hasil uji Reliabilitas Tangible (Kenyataan).....59
Tabel 4.29 Tabel Hasil uji Reliabilitas Reliability (Kenyataan).....59
Tabel 4.30 Tabel Hasil uji Reliabilitas Responsiveness (Kenyataan).....60
Tabel 4.31 Tabel hasil uji Reliabilitas Asurance (Kenyataan).....60
Tabel 4.32 Tabel hasil uji Reliabilitas Empathy (Kenyataan).....61
Tabel 4.33 Tabel Hasil uji Reliabilitas Tangible (Harapan).....61
Tabel 4.34 Tabel Hasil uji Reliabilitas Reliability (Harapan).....62
Tabel 4.35 Tabel Hasil uji Reliabilitas Responsiveness (Harapan).....62
Tabel 4.36 Tabel Hasil uji Reliabilitas *Asurance* (Harapan).....63

Tabel 4.37 Tabel Hasil uji Reliabilitas *Empathy (*Harapan)..... 64
Tabel 4.38 Tingkat kepuasan pengguna Tangible..... 66
Tabel 4.39 Tingkat kepuasan pengguna Reliability..... 67
Tabel 4.40 Tingkat kepuasan pengguna Responsiveness..... 68
Tabel 4.41 Tingkat kepuasan pengguna Assurance..... 69
Tabel 4.42 Tingkat kepuasan pengguna Empathy..... 70
Tabel 4.44 Variabel Servqual..... 80