

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA APLIKASI JUAL BELI *E-COMMERCE*
DI D.I YOGYAKARTA, INDONESIA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya**

Yogyakarta



Disusun oleh:

LAURENSIUS ERLANG KURNIAWAN

NPM: 190324974

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA TAHUN 2023**

Skripsi

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA APLIKASI JUAL BELI *E-COMMERCE*
DI D.I YOGYAKARTA, INDONESIA**



Disusun oleh:

LAURENSIUS ERLANG KURNIAWAN

NPM: 190324974

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc.

14 November 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI JUAL BELI *E-COMMERCE* DI D.I YOGYAKARTA, INDONESIA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

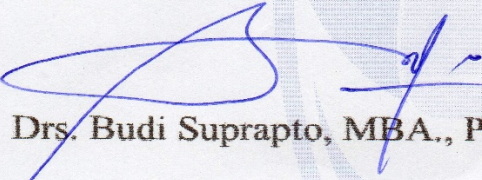
Laurensius Erlang Kurniawan

NPM: 19 03 24974

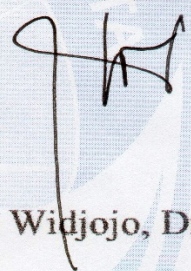
Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 1 Desember 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji


A.M.Rosa Widjojo, Dra., MBA.


Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 1 Desember 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu Novianindra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.


FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI JUAL BELI *E-COMMERCE*

DI D.I YOGYAKARTA, INDONESIA

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri yang dimana ide judul, isi, dan kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari jurnal, buku atau tulisan ide orang lain yang dicantumkan dalam daftar pustaka skripsi ini. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan plagiasi pada sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 November 2023

Yang menyatakan



Laurensius Erlang Kurniawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta kasih- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Jual Beli E-Commerce Di D.I Yogyakarta, Indonesia**

Penulisan skripsi ini dilaksanakan sebagai pemenuhan syarat untuk dapat menyelesaikan jenjang Strata satu (S1) di jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak dalam bentuk bimbingan, motivasi, saran dan doa bagi penulis. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bpk. Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang sudah sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Papa, mama, adik dan saudara sepupu yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan menyemangati baik dari segi moral, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Eyang Kung yang selalu mendoakan dan mengingatkan kepada penulis.
4. Teman – teman di kampus khususnya Adriana, Anwen, Kevin, Angel dan Axel yang sudah membantu dan memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Para Romo dan Frater yang sudah mendoakan dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi baik dari segi spiritual dan pesan - pesan yang diberikan selama rekoleksi.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah mendukung penulis selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 14 November 2023



Laurensius Erlang Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. <i>Service Quality</i>	8
2.2. <i>E-Service Quality</i>	9
2.3. <i>Customer Satisfaction</i>	12
2.4. <i>E-commerce</i>	13
2.5. Penelitian Sebelumnya.....	14
2.6. Hipotesis Penelitian	19
2.6.1. Pengaruh <i>Web Design</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.6.2. Pengaruh <i>Security</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20

2.6.3. Pengaruh <i>Fullfillment</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.6.4. Pengaruh <i>Customer Service</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.7. Kerangka Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Desain Penelitian	24
3.2. Lokasi Penelitian	24
3.3. Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan	25
3.4. Variabel Penelitian	26
3.5. Metode Pengumpulan Data	27
3.6. Metode Pengukuran Data	27
3.7. Metode Analisis Data	28
3.7.1. Analisis Deskriptif	29
3.7.2. <i>Ordinary Least Square</i> (OLS).....	29
3.7.3. Uji Instrumen Penelitian	30
3.7.3.1. Uji Validitas	30
3.7.3.2. Uji Reliabilitas	30
3.7.4. Pengujian Asumsi Klasik	31
3.7.4.1. Uji Normalitas.....	31
3.7.4.2. Uji Multikolinearitas.....	31
3.7.4.3. Uji Heterokedastisitas	32
3.7.5. Analisis Regresi Berganda	32
3.7.6. Uji Hipotesis.....	32
3.7.6.1. Uji F (Simultan).....	33
3.7.6.2. Uji T (Parsial)	33
3.7.7. Uji Koefisien Determinasi (<i>R-square</i>)	33

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Analisis Karakteristik Responden	34
4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	44
4.3. Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.3.1. Uji Validitas	46
4.3.2. Uji Reliabilitas	48
4.4. Pengujian Asumsi Klasik	49
4.4.1. Uji Normalitas.....	49
4.5.2. Uji Multikolinearitas	50
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.5. Regresi Linear Berganda	52
4.6. Pengujian Hipotesis	53
4.6.1. Uji F (Simultan)	53
4.6.2. Uji T (Parsial).....	53
4.7. Uji Koefisien Determinasi (<i>R-square</i>).....	56
4.8. Pembahasan Hipotesis	57
4.8.1. Pengaruh <i>Web Design</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	57
4.8.2. Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	57
4.8.3. Pengaruh <i>Fullfillment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	58
4.8.4. Pengaruh <i>Customer Service</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	59
BAB V PENUTUP.....	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Keterbatasan Penelitian	61
5.3. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Lima Poin	28
Tabel 4.1 Data Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Data Berdasarkan Jenis Usia	35
Tabel 4.3 Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.4 Data Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Data Berdasarkan Pendapatan Dalam Sebulan	38
Tabel 4.6 Data Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Layanan <i>E-commerce</i>	39
Tabel 4.7 Data Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Aplikasi Layanan <i>E-commerce</i>	40
Tabel 4.8 Data Berdasarkan Durasi Penggunaan Internet Dalam Sehari.....	41
Tabel 4.9 Data Berdasarkan Aplikasi Jual Beli <i>Online</i> Yang Paling Sering Digunakan	42
Tabel 4.10 Data Berdasarkan Tingkat Penggunaan Internet.....	43
Tabel 4.11 Analisis Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.12 Tabel <i>Outer Loading</i>	48
Tabel 4.13 Tabel <i>Cronbach's Alpha</i>	49
Tabel 4.14 Nilai <i>Cramer-Von Mises</i>	49
Tabel 4.15 Nilai VIF.....	50
Tabel 4.16 Nilai <i>Breusch-Pagan Test</i>	51
Tabel 4.17 Nilai <i>Coefficients</i> Regresi Berganda	52
Tabel 4.18 Nilai <i>Summary</i> ANOVA.....	53

Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	54
Tabel 4.20 Nilai <i>R-Square</i>	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.1 Model Uji Validitas	46
Gambar 4.2 Output setelah <i>Regression Analysis</i>	56



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA APLIKASI JUAL BELI *E-COMMERCE*
DI D.I YOGYAKARTA, INDONESIA**

Disusun oleh:

Laurensius Erlang Kurniawan

NPM: 190324974

Pembimbing

Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memastikan kualitas layanan yang ditunjukkan dalam proses jual beli *online* agar bisa berjalan lancar dan memberi kepuasan pada pelanggan, serta perusahaan dan pelaku bisnis harus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan berupa data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner secara *online* dengan sampel masyarakat yang pernah menggunakan layanan aplikasi *e-commerce* minimal sekali dalam 1 tahun. Alat analisis yang digunakan adalah PLS dan analisis regresi berganda dengan *software* SmartPLS 4.0.

Berdasarkan hasil analisis dari SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa *web design*, *security*, dan *customer service* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* serta *fullfillment* memiliki pengaruh positif dan signifikan namun sedikit terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: *web design*, *security*, *customer service*, *fullfillment*, *customer satisfaction*, *e-commerce*.

