

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS KONSUMEN DALAM BISNIS *ONLINE*
(*Pada Platform Market Place JD.ID.*)**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

Paulo Ardian Indaryoko

NPM : 170323471

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2022

SKRIPSI

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



Disusun oleh: Paulo Ardian Indaryoko

NPM : 170323471

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "S. Junaedi", written over a faint, illegible printed name.

Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, M. Si.

9 April 2022

LEMBAR PENGESAHAN



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN

No. 597/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Kamis, 9 Juni 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|--|-----------------|
| 1. Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, M.Si. | (Ketua Penguji) |
| 2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. | (Anggota) |
| 3. Agnes Gracia Quita, SE., M.Sc. | (Anggota) |


Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Paulo Ardian Indaryoko
NPM : 170323471

Dinyatakan
Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Paulo Ardian Indaryoko telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji. Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,


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

Alamat
Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL
<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak
Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



PERNYATAAN

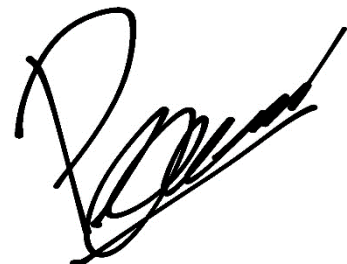
Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS KONSUMEN DALAM BISNIS *ONLINE*
(*Pada Platform Market Place JD.ID.*)**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, kutipan secara langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Magelang 27 Juni 2022

Yang Menyatakan



Paulo Ardian Indaryoko

KATA PENGANTAR

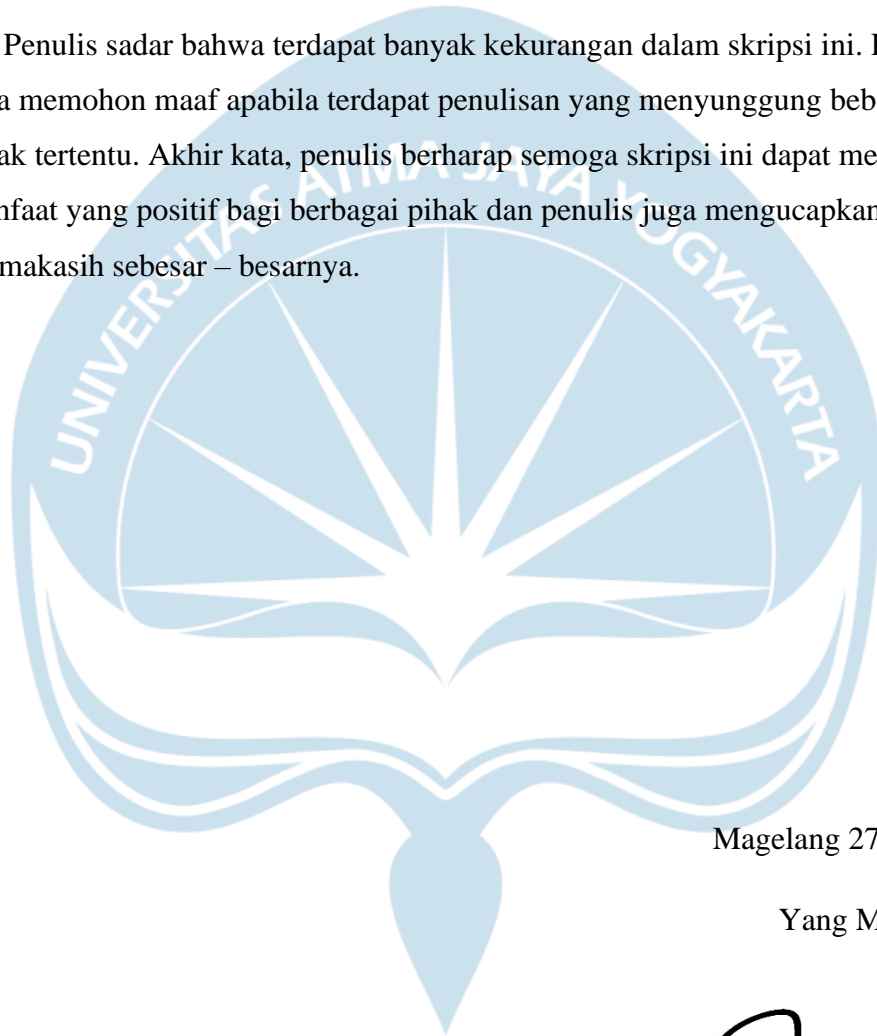
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Berkat dan Karunia yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini hingga penulis dapat menyelesaikannya. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penulisan skripsi, tidak terlepas adanya bantuan dari pihak-pihak yang membantu penulis, baik berupa pikiran, pendapat, saran, waktu, fasilitas, dan juga semangat serta doa. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta, Ibu dan kakak yang selalu memberikan dukungan yang tiada hentinya dalam bentuk doa dan selalu memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini
2. Prof. Dr. Sheellyana Junaedi MF.,SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktunya dalam melakukan bimbingan, serta memberikan arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Teman-teman kampus, dan Teman-teman semua yang selalu ada didekat penulis dan selalu memberikan hiburan serta dukungan dan motivasi yang selalu mendoakan penulis disaat penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Saudara-saudara yang selalu menanyakan kabar skripsi penulis, sehingga penulis temotivasi dan selalu semangat untuk menyelesaikan skripsi penulis.
5. Pemilik Cupfine Coffee Magelang yang telah membangun Café yang nyaman dan tenang untuk proses penyusunan skripsi ini dapat di lakukan dengan keadaan yang nyaman dan baik.

6. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan secara personal yang telah memberikan dukungan dan motivasi penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini. Penulis juga memohon maaf apabila terdapat penulisan yang menyungging beberapa pihak tertentu. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memiliki manfaat yang positif bagi berbagai pihak dan penulis juga mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya.



Magelang 27 Juni 2022

Yang Menyatakan

Paulo Ardian Indaryoko

MOTTO

Ad Majorem Dei Gloriam.

“all for the greater glory of God.”

“Untuk Keagungan Allah Yang Lebih Besar.”

(Santo Ignatius Loyola)

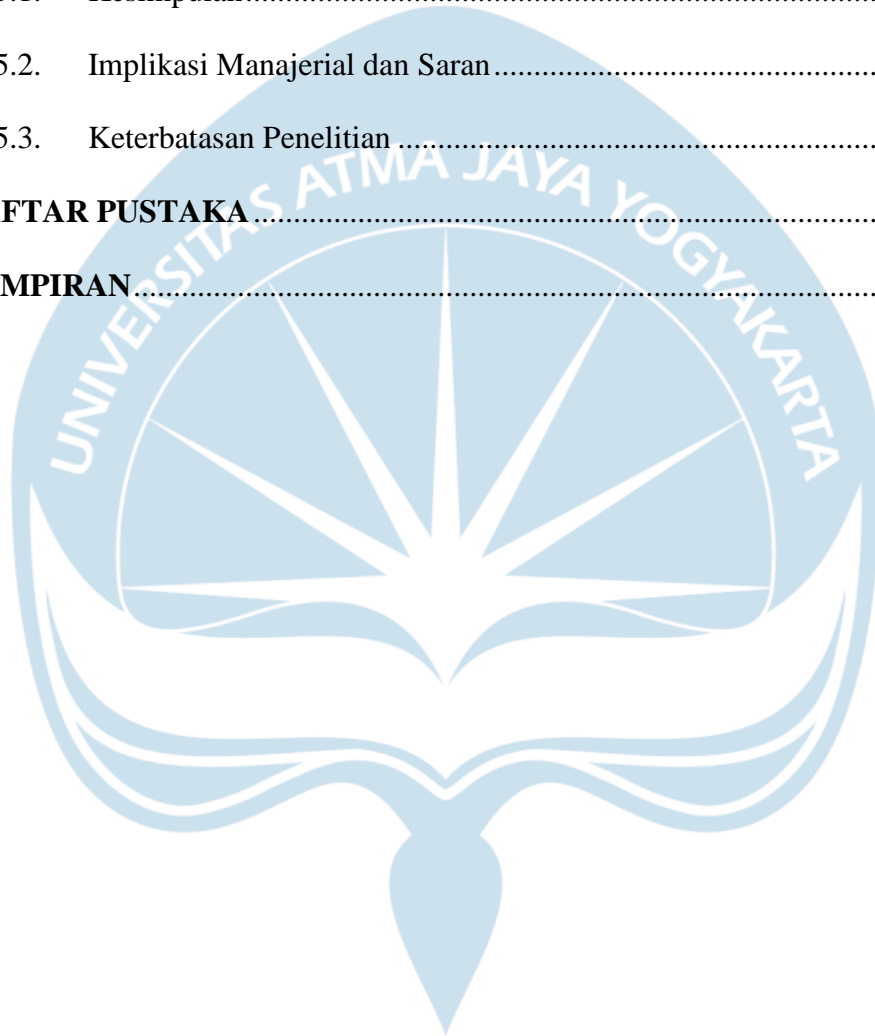


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I	15
1.1. Latar Belakang	15
1.2. Rumusan Masalah	18
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	20
1.5. Sistematika Penulisan	20
BAB II	22
2.1. Pemasaran Online	22
2.2. Kualitas Layanan	22
2.3. Kepuasan Konsumen	24
2.4. Loyalitas Konsumen	25

2.5.	Penelitian Terdahulu.....	25
2.6.	Model Penelitian.....	28
2.7.	Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III	33
3.1.	Bentuk, Tempat, dan Waktu Penelitian.....	33
3.2.	Populasi, Sampel, dan Metode Penentuan Jumlah Sampel.....	33
3.3.	Definisi Operasional.....	35
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5.	Metode Pengukuran Data.....	38
3.6.	Metode Pengujian Instrumen.....	38
3.6.1.	Metode Analisis Data.....	42
BAB IV	48
4.1.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	48
4.2.	Penilaian Responden Pada Variabel Penelitian.....	54
4.2.1.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kecepatan Layanan.....	54
4.2.2.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan.....	56
4.2.3.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel <i>Customization</i>	57
4.2.4.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
4.2.5.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Konsumen.....	59
4.3.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	60
4.3.1.	Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> -Menilai <i>Outer Model</i>	61
4.3.2.	Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> -Menilai <i>Inner Model</i>	67

4.3.3. Pengujian Hipotesis	68
4.4. Pembahasan	73
BAB V	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Implikasi Manajerial dan Saran.....	80
5.3. Keterbatasan Penelitian	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	26
Tabel 3.1.	35
Tabel 3.2.	39
Tabel 3.3.	41
Tabel 4.1.	49
Tabel 4.2.	49
Tabel 4.3.	50
Tabel 4.4.	50
Tabel 4.5.	51
Tabel 4.6.	51
Tabel 4.7.	52
Tabel 4.8.	53
Tabel 4.9.	54
Tabel 4.10.	56
Tabel 4.11.	57
Tabel 4.12.	58
Tabel 4.13.	59
Tabel 4.14.	62
Tabel 4.15.	64
Tabel 4.16.	65
Tabel 4.17.	67
Tabel 4.18.	68

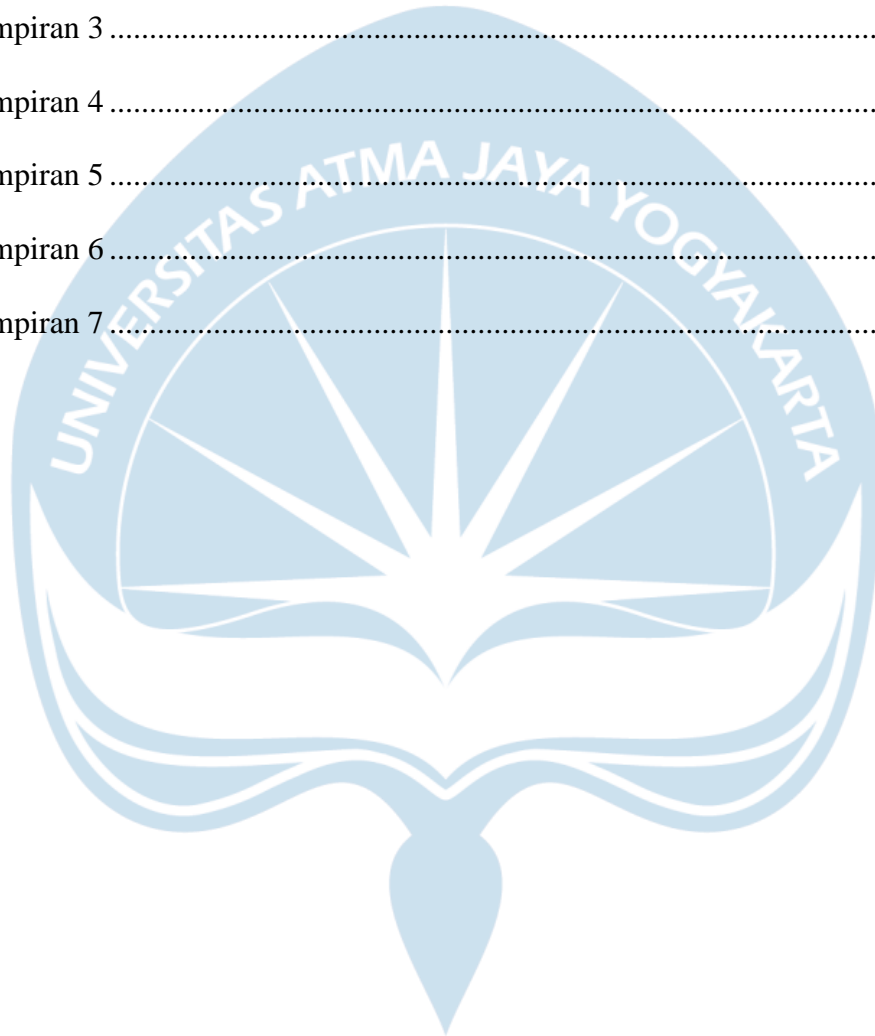
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	28
Gambar 4.1.	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	86
Lampiran 2	91
Lampiran 3	111
Lampiran 4	116
Lampiran 5	118
Lampiran 6	120
Lampiran 7	123



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS KONSUMEN DALAM BISNIS *ONLINE***
(Pada Platform Market Place JD.ID.)

Paulo Ardian Indaryoko

Prof. Dr. Sheellyana Junaedi MF.,SE.,M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan pembuktian secara empiris, apakah kualitas layanan yang telah diberikan perusahaan jasa layanan belanja *online* JD.ID yang terdiri dari kecepatan layanan, kepercayaan dan kemampuan untuk memenuhi keinginan konsumen mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Pada tahap selanjutnya, kepuasan yang dirasakan konsumen apakah berimplikasi pada semakin tingginya loyalitas konsumen pada perusahaan jasa layanan belanja *online* JD.ID. Penelitian ini didesain sebagai penelitian survei. Penelitian dilakukan di Yogyakarta yaitu kepada masyarakat yang pernah berbelanja secara *online* di JD.Id melalui media Google Forms. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang dimulai pada tanggal 30 Desember tahun 2021, sampai dengan 11 Januari 2022. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan adalah seluruh hasil penelitian menunjukkan hasil positif.

Kata Kunci: *E-Service Quality* ,Kepuasan Konsumen, Dan Loyalitas

Konsumen.