

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PADA *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP TINGKAT
LOYALITAS PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

MERRY ANGGIA ARISANTAU LI PITAOMAS RAJAGUKGUK

170906475

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PADA *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP TINGKAT
LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

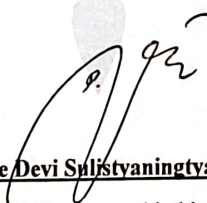
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun oleh:

MERRY ANGGIA ARISANTAU LI PITAOMAS RAJAGUKGUK

170906475

Disetujui oleh:



Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PADA *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP TINGKAT
LOYALITAS PELANGGAN

Penyusun : Merry Anggia Arisantauli Pitaomas Rajagukguk

NPM : 170906475

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 3 Juli 2024

Pukul : 08.30 WIB

Tempat : Ruang Pendaran 3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UAJY

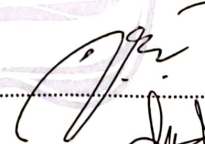
Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom.,MA

Penguji Utama



Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si

Penguji I



Immanuel Dwi Asmoro Tunggal, S.I.Kom.,M.I.Kom

Penguji II



Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom., MA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Merry Anggita Arisantauli Pitaomas Rajagukguk

NPM : 170906475

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 3 Juli 2024

Saya yang menyatakan,



Merry Anggita Artisantauli Pitaomas Rajagukguk

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis penajatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang sudah memberikan pengharapan serta berkat lainnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sebagai satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

Kepada Papa, Abang, dan Almh. Mama yang sudah memberikan support pada penulis, baik melalui doa dan aksi nyata, adalah hal yang luar biasa penulis rasakan. Kepada Emanuel Dimas, penulis juga ucapkan banyak terima kasih atas motivasi yang selama ini disampaikan pada penulis.

Kepada dosen pembimbing yang sangat saya hormati, Ibu Ike Devi Sulitstyaningtyas, M.Si penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan dan arahan yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan selalu memberkati.

KATA PENGANTAR

Puji syukur teramat dalam peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat-Nya yang luar biasa, skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN”** dapat terselesaikan. Dalam proses pengerjaan skripsi, peneliti banyak sekali mendapatkan hal yang luar biasa karena melalui proses mulai dari *brainstorming* ide, seminar skripsi, melakukan penelitian hingga datang saatnya ujian skripsi dan revisi pasca sidang.

Dalam proses ini tentunya banyak hal yang membuat peneliti selalu bersyukur karena orang-orang disekitar peneliti yang banyak membantu serta memberikan dukungan yang luar biasa hingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Maka dalam kesempatan ini, peneliti sangat ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, berkat penyertaan-Nya peneliti dimampukan dan diberikan pengharapan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini sampai tuntas.
2. Papa, Abang dan Almh. Mama yang selalu memberikan dukungan melalui doa dan aksi nyata yang membuat peneliti bisa bertahan sampai saat ini.
3. Bu Ike Devi Sulistyaningtas, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi peneliti yang membantu dan mengarahkan peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini.
4. Emanuel Dimas Aryo Sadewo laki-laki yang selalu mendampingi dan menguatkan peneliti. Selalu memberikan peneliti motivasi agar bisa menyelesaikan pendidikan peneliti dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.
5. Kedua orang tua Emanuel Dimas yang tak henti memberikan dukungan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen penguji yang membuat peneliti lebih mengerti dan memahami kurang dan lebihnya dari penelitian ini.
7. Teman-teman peneliti yang membantu peneliti dalam hal *brainstorming*, memecahkan masalah, menjadi tempat cerita peneliti saat rasa lelah datang dan tetap memberikan dukungan sampai akhir

8. Semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner yang diberikan. Tanpa mereka, penelitian ini tidak bisa terselesaikan dengan baik
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Namun yang pasti peneliti sangat mengucapkan terima kasih untuk segala dukungan, bantuan, saran dan kritik yang membangun.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha semaksimal mungkin dalam proses pembuatan skripsi ini, namun peneliti sebagai manusia masih ada hal—hal yang kurang, baik dari segi penulisan, maupun isi penelitian. Maka dari itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Harapan peneliti, semoga penelitian ini bisa menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya dan memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 24 Juni 2024



Peneliti

Merry Anggia A.P.RGG

Merry Anggia Arisantauli Pitaomas Rajagukguk

No. Mhs: 170906475

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PADA *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP TINGKAT
LOYALITAS PELANGGAN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* pada *e-commerce* Shopee terhadap tingkat loyalitas pelanggan. Maris, S (2023) menjelaskan bahwa berdasarkan riset yang dilakukan dengan melibatkan responden pengguna Shopee menunjukkan bahwa Shopee memberikan banyak keuntungan atau sisi positif pada pelanggan dengan angka sebesar 59% dibandingkan dengan *e-commerce* lainnya. Kursunluoglu (2014) menjelaskan bahwa loyalitas dalam *e-commerce* didefinisikan sebagai perilaku pelanggan yang mengulang kunjungan, konsumsi dan rekomendasi dari *website* yang sama. Menurut Wolfenbarger dan Gilly dalam (Tjiptono, 2014), kualitas layanan dalam *e-commerce* dapat diukur dengan layanan pelanggan, yaitu pelayanan yang tanggap, bersifat sangat membantu dan ikhlas merespon kebutuhan pelanggan dengan sigap. Hubungan pengaruh kualitas pelayanan *customer service* pada *e-commerce* Shopee terhadap tingkat loyalitas pelanggan ini tergolong penelitian kuantitatif eksplanatif dengan menggunakan 68 responden menggambarkan populasi mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2017. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan uji linearitas untuk menunjukkan hubungan antar variabel.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan *customer service e-commerce* Shopee sebesar 57.5% terhadap tingkat loyalitas pelanggan oleh mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2017. Berdasarkan nilai Signifikansi (Sig.) diperoleh nilai sebesar 0,000 lebih besar dari probabilitas 0,05. Sementara itu, nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 9.459 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,668 maka hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kesimpulan dalam penelitian ini kualitas layanan *customer service* Shopee berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan 42.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti faktor harga, banyaknya promo, produk yang sesuai keinginan, rekomendasi kerabat dan juga kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Shopee

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	7
1. <i>Customer Relations</i> (Hubungan Pelanggan)	7
2. <i>Customer Service</i>	8
3. <i>E-commerce</i>	11
4. Kualitas Pelayanan	13
5. Loyalitas Pelanggan	15
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	17
F. Kerangka Konsep	18
1. Kualitas Pelayanan	18
2. Definisi Operasional	21
G. Hipotesis	23
H. Metodologi Penelitian	24
1. Jenis Penelitian	24
a. Pendekatan Penelitian	24
b. Metode Penelitian	25
c. Tipe Penelitian	25

d. Subjek dan Objek Penelitian	26
2. Skala Pengukuran	27
a. Jenis Data.....	27
b. Skala Pengukuran	27
3. Proses Pengumpulan Data	28
a. Teknik Sampling	28
b. Teknik Pengumpulan Data	29
4. Proses Analisis Data	30
a. Teknik Pengukuran Variabel.....	30
5. Uji Reabilitas	34
a. Teknik Analisis Data	36
BAB II GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	42
A. Profil Perusahaan.....	42
B. <i>Customer Service</i> Shopee	44
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Data Responden.....	48
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	50
a. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> Shopee (X)	50
b. Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Shopee (X).....	52
c. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	65
3. Analisis Data.....	75
a. Uji Asumsi Klasik	75
b. Uji Regresi Sederhana	79
c. Uji Hipotesis.....	80
d. Uji Koefisien Determinasi	81
B. Analisis	84
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	18
Gambar 2. Logo Shopee.....	43
Gambar 3. Hubungan Antar Variabel	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	22
Tabel 2. Penilaian Skala Likert	28
Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Customer Service e-commerce</i> Shopee.	32
Tabel 4. Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	34
Tabel 5. Interpretasi Nilai Koefisien Realibilitas	35
Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas	35
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Sumber Responden Mengetahui Aplikasi Shopee ...	48
Tabel 8. Alasan Penggunaan Aplikasi Shopee.....	49
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pernyataan Variabel X.....	51
Tabel 10. <i>Customer Service</i> Shopee Memberikan Tampilan Laman.....	52
Tabel 11. Tersedia Berbagai Pilihan Pembayaran	53
Tabel 12. Kemudahan Langkah-Langkah Bertransaksi di Shopee	53
Tabel 13. Kejelasan Informasi yang Diberikan Shopee.....	54
Tabel 14. Kemudahan Dalam Pencarian Produk yang Dibutuhkan.....	55
Tabel 15. Memberikan Pelayanan <i>Customer Service</i> Sesuai yang Diharapkan.....	55
Tabel 16. Kepedulian dan Keramahan <i>Customer Service</i> Shopee.....	56
Tabel 17. Kejelasan Informasi Produk.....	57
Tabel 18. Respon Baik <i>Customer Service</i> Shopee Terhadap Keluhan Pelanggan...57	57
Tabel 19. Adanya Pemberitahuan Saat Menanggapi Keluhan Pelanggan	58
Tabel 20. Layanan <i>Customer Service</i> Shopee Aktif 24 Jam.....	59
Tabel 21. Data Transaksi Pelanggan Terlindungi	59
Tabel 22. Data Pribadi Pelanggan Terlindungi	60
Tabel 23. Penangan yang Baik Terhadap Keluhan Pelanggan	60
Tabel 24. Adanya Jaminan Terhadap Kondisi Barang yang Diterima Pelanggan...61	61
Tabel 25. Kecepatan Respon yang Diberikan <i>Customer Service</i> Shopee.....	62
Tabel 26. Pemberitahuan Saat Merilis Informasi Baru.....	62
Tabel 27. Perhatian yang Diberikan <i>Customer Service</i> Kepada Pelanggan.....	63
Tabel 28. Skor Rata-Rata Penilaian Responden Terhadap Variabel X.....	64
Tabel 29. Kriteria Penilaian Responden terhadap Variabel X	66
Tabel 30. Keinginan Pembelian Ulang di Shopee	66
Tabel 31. Kemudahan Layanan Untuk Mencari Kebutuhan Pelanggan	67
Tabel 32. Kesesuaian produk	67
Tabel 33. Keinginan Untuk Terus Berbelanja di Shopee.....	68
Tabel 34. Memberikan Pengaruh Kepada Orang Lain.....	69
Tabel 35. Kepuasan Dalam Menggunakan Aplikasi Shopee	70
Tabel 36. Pengalaman Dalam Menggunakan Aplikasi Shopee	71
Tabel 37. Pengalaman Dalam Bertransaksi di Shopee.....	72
Tabel 38. Tetap Menggunakan Aplikasi Shopee Untuk Berbelanja	72
Tabel 39. Ketidaktertarikan Pada Aplikasi Selain Shopee.....	73
Tabel 40. Kriteria Penilaian Responden terhadap Variabel Y	74

Tabel 41. Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 42. Hasil Uji Linearitas	77
Tabel 43. Hasil Uji Gletjer	78
Tabel 44. Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	79
Tabel 45. Hasil Uji Hipotesis	81
Tabel 46. Uji Koefisien Determinasi	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pra-Penelitian.....	101
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian	102
Lampiran 3. Hasil Pengujian Instrumen – Uji Validitas	105
Lampiran 4. Hasil Pengujian Instrumen.....	107
Lampiran 5. Hasil Pengujian Data – Uji Normalitas	108
Lampiran 6. Uji Linear.....	110
Lampiran 7. Uji Hetero	111
Lampiran 8. Distribusi R Tabel.....	112
Lampiran 9. Tabel Distribusi T	112