

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK**

SIGIT PRAMONO

1702517049



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN
PEMASARAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**THE EFFECT OF ONLINE SERVICE QUALITY TO
BUKALAPAK CUSTOMER SATISFACTION**

SIGIT PRAMONO

1702517049



**This Scientific Work has written to meet one of requirements to get Title of The
Ahli Madya at Faculty Of Economics State University of Jakarta.**

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

ABSTRAK

Sigit Pramono, 1702517049. Pengaruh kualitas pelayanan online terhadap kepuasan pelanggan e-commerce bukalapak (program studi manajemen pemasaran). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Deskripsi tentang kualitas pelayanan kepada pelanggan bukalapak. 2) Deskripsi tentang kepuasan pelanggan. 3) Pengaruh kualitas pelayanan online terhadap kepuasan pelanggan e-commerce bukalapak Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode survei yang menggunakan kuesioner secara online. Sampel dalam penelitian ini melibatkan 50 responden. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa dan mahasiswi Universitas Negeri Jakarta yang pernah menggunakan dan membeli di aplikasi Bukalapak data menggunakan analisis statistika deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Analisis data menggunakan IBM SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Promosi Penjualan aplikasi McDonald's berpengaruh pada Minat Beli Ulang Konsumen. Dalam koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,691 yang artinya 69,1% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan online, kepuasan pelanggan, bukalapak

ABSTRACT

Sigit Pramono, 1702517049. The effect of online service quality on e-commerce customer satisfaction of Bukalapak (marketing management study program). Marketing Management Diploma III Study Program. DIII Marketing Management Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This scientific work aims to find out: 1) Description of the quality of service to Bukalapak customers. 2) Description of customer satisfaction. 3) The effect of online service quality on e-commerce customer satisfaction. The method used in this study is a survey method using online questionnaires. The sample in this study involved 50 respondents. The subjects of this study were students and students of the State University of Jakarta who had used and purchased the Bukalapak application. The data used descriptive statistical analysis and simple linear regression analysis. Data analysis using IBM SPSS version 25.

The results of the study indicate that the McDonald's application's Sales Promotion has an effect on Consumer Repurchase Interest. The coefficient of determination (R^2) is 0.691, which means that 69.1% of service quality is influenced by customer satisfaction and 30.9% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: online service quality, customer satisfaction, Bukalapak

PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL KARYA ILMIAH

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing



Dra. Sholikhah, M.M.

NIP : 196206231990032001

M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A

NIP : 197201252002121002

25 Mei 2021 25 Mei 2021

Nama : Sigit Pramono


No. Registrasi : 1702517049

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

Nama

Tanda Tangan

Ketua Sidang

Agung Kresnamurti Rivai Prabumenang, MM

NIP. 197404162006041001



Penguji Ahli

Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si

NIP. 197412212008121001



Dosen Pembimbing

M. Edo S. Siregar, SE, M.BA

NIP. 197201252002121002



LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sigit Pramono

NIM : 1702517049

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Tahun Ajaran : 2017

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Bukalapak (Program Studi Manajemen Pemasaran)”** ini adalah benar - benar karya ilmiah saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan dengan cara - cara yang tidak sesuai dengan pedoman dan etika yang berlaku dalam keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menerima tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas penyalahgunaan ataupun tindakan yang tidak sesuai dengan etika akademik dalam karya ilmiah saya ini, atau terdapat klaim terhadap keaslian karya ilmiah ini.

Bekasi, 25 Mei 2021

Yang Membuat Pernyataan

Sigit Pramono

1702517049

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur dipanjatkan pada Allah SWT, Tuhan yang maha pengasih dan maha penyayang dan selawat yang selalu tercurah untuk Nabi Muhammad SAW. Berkat rahmat dan petunjuknya dari Allah SWT peneliti dapat diberikan kekuatan, kesehatan, kemudahan, dan kesempatan. Terimakasih kepada Orang Tua peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini tepat waktu yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan online terhadap kepuasan pelanggan e-commerce bukalapak (program studi manajemen pemasaran). Karya ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dengan terselesaikannya penelitian Karya Ilmiah, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.BA selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu praktikan dalam proses penulisan Karya Ilmiah.
2. Dra. Sholikhah, MM. Selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti.
5. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner yang diberikan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Selain itu peneliti tentu menyadari bahwa dari penelitian ini didalamnya masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca supaya kedepannya laporan ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Demikian karya ilmiah ini dibuat dengan sebaik-baiknya oleh peneliti. Semoga karya ilmiah ini memuat beragam informasi yang dapat bermanfaat. Dalam karya ilmiah ini peneliti menyadari adanya kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti berharap mendapatkan kritik dan saran untuk memperbaiki karya ilmiah ini.

Jakarta Pusat, 24 Desember 2020

Peneliti

