

Analisis E-service quality pada Aplikasi Tokopedia

Azka Muhamad Zarfani

1702519060



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D4 PEMASARAN DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

Analysis of E-service quality on the Tokopedia Application

Azka Muhamad Zarfan

1702519060



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree in Applied Digital Marketing at the Faculty of Economics, Jakarta State University

D4 DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

ABSTRAK

Azka Muhamad Zarfana ” Analisis E- Service Quality pada aplikasi Tokopedia” Skripsi, Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital,Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing Dra. Sholikhah, MM dan Dewi Agustin Pratama Sari,S.E.,MSM

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan elektronik (E-Service Quality) pada Tokopedia dengan fokus pada tujuh dimensi utama: efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Tokopedia masih memiliki beberapa area yang perlu diperbaiki untuk mencapai efisiensi optimal, terutama dalam peningkatan fungsi pencarian, waktu muat halaman, proses checkout, dan dukungan pelanggan. Ketersediaan sistem juga memerlukan optimisasi untuk mengatasi waktu respons yang lambat, terutama saat lalu lintas tinggi. Dalam hal pemenuhan, manajemen stok, keakuratan pesanan, dan kecepatan pengiriman masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik. Privasi data pengguna adalah area lain yang memerlukan perhatian lebih, dengan fokus pada peningkatan keamanan penyimpanan data. Responsivitas layanan pelanggan Tokopedia juga perlu diperbaiki dengan memberikan informasi yang tepat waktu mengenai status pesanan dan penanganan masalah. Proses kompensasi memerlukan penyederhanaan dan peningkatan transparansi untuk mempercepat pemberian kompensasi. Terakhir, sistem kontak dan layanan pelanggan Tokopedia harus lebih ditingkatkan dalam hal aksesibilitas, responsivitas, dan kualitas interaksi untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Tokopedia, Efisiensi..

ABSTRACT

Azka Muhamad Zarfan "E-Service Quality Analysis on the Tokopedia application" Thesis, Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team Dra. Sholikhah, MM and Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM

This study analyzes the electronic service quality (E-Service Quality) of Tokopedia, focusing on seven main dimensions: efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. The data analysis results indicate that Tokopedia still has several areas that need improvement to achieve optimal efficiency, especially in enhancing search functionality, page load times, the checkout process, and customer support. System availability also requires optimization to address slow response times, particularly during high traffic periods. In terms of fulfillment, stock management, order accuracy, and delivery speed need to be improved to better meet customer needs. User data privacy is another area that requires more attention, with a focus on enhancing data storage security. The responsiveness of Tokopedia's customer service also needs improvement by providing timely information regarding order status and issue resolution. The compensation process needs simplification and increased transparency to expedite compensation delivery. Lastly, Tokopedia's contact system and customer service must be improved in terms of accessibility, responsiveness, and interaction quality to provide a better user experience.


Keywords: E-Service Quality, Tokopedia, Efficiency.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI





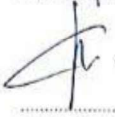
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si NIP 197206171999031001 (Ketua Penguji)	
2	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP 198702092015042001 (Penguji 1)	
3	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D. NIP 197412021200812001 (Penguji 2)	
4	Dra. Sholikhah, MM NIP 196206231990032001 (Pembimbing 1)	
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP 19308272020122024 (Pembimbing 2)	

Nama : Azka Muhamad Zarfani
No. Registrasi : 1702519060
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus :

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra.Sholikhah,MM
NIP/NIDK : 196206231990032001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Dewi Agustin Pratama Sari, S.E.,M.S.M
NIP/NIDK : 199308272020122024
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Azka Muhamad Zarfani
No. Registrasi : 1702519060
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Judul Skripsi : Analisis *E- Service Quality* pada aplikasi Tokopedia

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 16 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Dra.Sholikhah,MM
NIP/NIDK. 196206231990032001

Dosen Pembimbing II

Dewi Agustin Pratama Sari, S.E.,M.S.M
NIP/NIDK. 199308272020122024

Mengetahui,
Koord. Program Studi D4 Pemasaran
Digital

Andi Muhammad Sudat, SE.,M.Si.,Ph.D
NIP. 197412212008121001

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 02 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Azka Muhamad Zarfah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah mengijinkan peneliti untuk menyelesaikan penelitian tentang ” **Analisis E- Service Quality pada aplikasi Tokopedia**” Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu kriteria untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Banyak pihak yang membantu baik secara moral dan material selama penulisan dan penyusunan skripsi ini, sehingga bisa terselesaikan dengan tepat waktu. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud M.Si, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dra. Sholikhah, MM selaku dosen pembimbing I yang selalu membimbing, memberi masukan, dukungan serta meluangkan waktunya yang sangat berarti bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Dewi Agustin Pratama Sari,S.E.,MSM , selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing, memberi masukan, dukungan serta meluangkan waktunya yang sangat berarti bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan banyak sekali ilmu yang akan bermanfaat bagi peneliti dimasa yang akan datang.
6. Kedua orang tua peneliti, bapak Edy Soewartono Dan Ibu Henny Heryanti atas dukungan, doa dan kasih sayang yang tidak pernah putus kepada peneliti.
7. Terima kasih kepada Cintya Tresna dengan penuh kesabaran dan perhatian membantu peneliti demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat mahasiswa Manajemen 2019 yang telah saling membantu dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.