

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JD.ID (Survei pada Mahasiswa/i Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)**

NAUFAL SYADY RAMZY
8223163417



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

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION JD.ID (Survey on Students of Faculty of
Economics State University of Jakarta)***

NAUFAL SYADY RAMZY
8223163417



***The Scientific Paper was written to fulfill one of the requirements to meet one
of the requirements to get the title of the Ahli Madya at Faculty Economics
State University of Jakarta***

MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

Naufal Syady Ramzy. 2019. 8223163417. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan JD.ID (Survei Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui *e-service quality* yang dimiliki oleh JD.ID. 2) mengetahui kepuasan pelanggan JD.ID. 3) mengetahui apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JD.ID. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 126 responden yang merupakan mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah melakukan transaksi di JD.ID. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistika deskriptif dan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS 24.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, JD.ID.

ABSTRACT

Naufal Syady Ramzy. 2019. 8223163417. The Influence of E-Service Quality on Customer Satisfaction JD.ID (Survey on Students of Faculty of Economics State University of Jakarta). Marketing Management Study Program DIII. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This paper has a purpose to: 1) find out about JD.ID's e-service quality, 2) find out about JD.ID's customer satisfaction, 3) find out about has e-service quality effected on JD.ID's customer satisfaction. The research method that be used to collecting data was using questionnaire. The sample that be used was 126 respondents which is a student of Faculty of Economics State University of Jakarta who had used JD.ID. The data analysis method that be used is descriptive statistic analysis and linear regression by using SPSS 24.

Keywords: *E-Service Quality, Customer Satisfaction, JD.ID.*



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id

*Building
Future
Leaders*



SURAT PERSETUJUAN SIDANG KI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

1. Nama : Shandy Aditya, BIB, MBPS
2. NIP : 881760018
3. Tanda tangan :

Memberikan Persetujuan kepada Mahasiswa dibawah ini :

1. Nama : Naufai Syady Ramzy
2. No. Registrasi : 8223163417
3. Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
4. Judul : Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan JD.ID
(survei pada mahasiswa D3 Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta)

Untuk Mengikuti/Tidak mengikuti* Sidang KI pada tanggal.....

Mengetahui
Koordinator Prodi D3 Manajemen Pemasaran FE UNJ

Dra. Sholikhah, MM
NIP. 19620623 199003 2 001

Jakarta, 17 Juli - 2019
Mahasiswa Ybs,

NavFai Syady Ramzy
No.Reg : 8223163417

Cat : coret yang tidak perlu *)

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



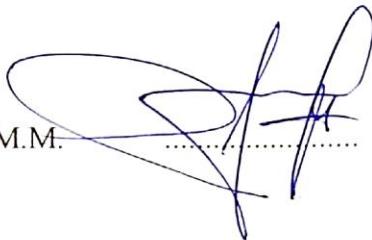
Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus.
NIP. 196712071992031001

Nama
Ketua Sidang

Tanda Tangan

Tanggal

Agung Kresnamurti R P, S.T., M.M.
NIP. 197404162006041001



20/08/2017

Penguji Ahli



Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M.
NIP. 199110182019031014

20/08/2017

Dosen Pembimbing



Shandy Aditya, BIB, MPBS.
NIP. 196206231990032001

21/08/2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, 9 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Naufal Syady Ramzy
NIM. 8223163417

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti diberikan kesehatan dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul **“Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan JD.ID (Survei pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)”**.

Karya ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. dan kepada kedua orang tua peneliti yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, serta ucapan terima kasih kepada:

1. Shandy Aditya, BIB, MPBS, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam penulisan Karya Ilmiah ini.
2. Dra. Sholikhah, M.M, selaku Koordinator Program Studi D-III Manajemen Pemasaran.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Program Studi D-III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Teman-teman Fakultas Ekonomi Program Studi D-III Manajemen Pemasaran angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa Karya Ilmiah ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga Karya Ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 15 Juli 2019

Peneliti

