

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED RISKS*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *WOM* PADA *E-*
COMMERCE ZALORA INDONESIA**

FATHIYA SEFANI GHAFIRA

8215154051



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND PERCEIVED RISKS ON
CUSTOMER SATISFACTION AND WOM OF ZALORA INDONESIA E-
COMMERCE***

FATHIYA SEFANI GHAFIRA

8215154051



*This thesis was prepared to fulfill one of the requirements to get a
Bachelor of Economics Degree at the Faculty of Economics, State University of
Jakarta*

***BACHELOR DEGREE
FACULTY OF ECONOMY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Fathiya Sefani Ghafira, 2019: Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Risks terhadap Customer Satisfaction dan WOM pada E-Commerce Zalora Indonesia: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta: Pembimbing Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si & Rahmi, S.E., M.S.M.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh positif *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* pada *e-commerce* Zalora Indonesia; 2) pengaruh negatif *perceived risks* terhadap *customer satisfaction* pada *e-commerce* Zalora Indonesia; dan 3) pengaruh positif *customer satisfaction* terhadap *word of mouth (WOM)* pada *e-commerce* Zalora Indonesia. Penelitian ini menggunakan sampel pelanggan Zalora Indonesia yang sudah berbelanja minimal 2 kali. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 230 responden dan teknik analisis data menggunakan SEM. Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa: 1) *e-service quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*; 2) *perceived risks* tidak berpengaruh negatif terhadap *customer satisfaction*; dan 3) *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *word of mouth* pada *e-commerce* Zalora Indonesia.

Kata kunci: *e-service quality*, *perceived risk*, *customer satisfaction*, *word of mouth*

ABSTRACT


Fathiya Sefani Ghafira, 2019: *The Effect of E-Service Quality and Perceived Risks on Customer Satisfaction and WOM of Zalora Indonesia E-Commerce: Marketing Management Concentration, Management Studies Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisors: Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si & Rahmi, S.E., M.S.M.*

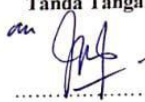




The purpose of this research are to know: 1) the positive effect of e-service quality on customer satisfaction of Zalora Indonesia e-commerce; 2) the negative effect of perceived risks on customer satisfaction of Zalora Indonesia e-commerce; dan 3) the positive effect of customer satisfaction on word of mouth (WOM) of Zalora Indonesia e-commerce. This research used a sample of Zalora Indonesia customers who have shopped at least 2 times. Data were collected through a questionnaire to 230 respondents and using SEM as data analysis technique. Descriptive research results indicate that: 1) e-service quality has a positive effect on customer satisfaction; 2) perceived risks do not negatively affect customer satisfaction; and 3) customer satisfaction has a positive effect on word of mouth on Zalora Indonesia e-commerce.

Keyword: e-service quality, perceived risk, customer satisfaction, word of mouth

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi-Universitas Negeri Jakarta


Prof. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si., M.M.</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Ketua Sidang		20/8/2019
2. <u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Sekretaris		20/8/2019
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		21/8/2019
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		21/8/2019
5. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 19830501 201803 2 001	Pembimbing II		20/8/2019

Tanggal Lulus: 5/8/2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya 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 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, Agustus 2019



Fathiya Sefani Ghafira

No. Reg: 8215154051

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, praktikan panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada praktikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED RISKS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN *WOM* PADA *E-COMMERCE ZALORA INDONESIA*”**. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, pengikut, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan serta masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I.
2. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing II.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana E. S, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Suherman, M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Keluarga dan kakak yang selalu mendoakan dan memberikan semangat bagi penulis.

6. Para sahabat dan teman (Gita, Arinta, Devi, Maghfira, Risma, Emil, Dita, Ovi, Yunita, dan Sukma) yang senantiasa memberikan masukan dan juga dorongan semangat kepada penulis.
7. Seluruh teman-teman kelas Manajemen B 2015 yang saling mendukung selama kegiatan perkuliahan.
8. Seluruh pihak-pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu-per satu yang membantu kelancaran pengerjaan skripsi penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menghasilkan skripsi yang lebih baik lagi ke depannya. Semoga skripsi yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Juni 2019

Penulis

