

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN SHOPEE PADA MAHASISWA DI JAKARTA**

**CYNDY YULYANTY**

**8135162545**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

**THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND  
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY  
SHOPEE IN STUDENTS JAKARTA**

**CYNDY YULYANTY**

**8135162545**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**The Thesis is Written as Qualification to Get an Education Bachelor Degree  
in Faculty of Economics State University of Jakarta**

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

**CYNDY YULYANTY.** Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee pada Mahasiswa di Jakarta.

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Shopee pada mahasiswa di Jakarta. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juli 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner dan dengan metode *purposive sampling* serta teknik analisis data adalah analisis jalur (*path analysis*) kepada 150 responden yaitu Mahasiswa di Jakarta yang menjadi pelanggan Shopee. Berdasarkan hasil penelitian, analisis data sesuai dengan hipotesis yang dilakukan.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Shopee**

## **ABSTRACT**

**CYNDY YULYANTY.** The Effect of Electronic Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Shopee in Students in Jakarta.







Faculty of Economics, Jakarta State University.

The purpose of this study was to determine the influence of electronic service quality and customer satisfaction on customer loyalty Shopee in students in Jakarta. This research was conducted for 6 months from January to July 2020. This study used a quantitative approach with a survey method through questionnaires and the purposive sampling method and data analysis technique was path analysis to 150 respondents, namely students in Jakarta who became Shopee customers. Based on the results of the study, data analysis is in accordance with the hypothesis conducted.

**Keywords: Electronic Service Quality (E-Service Quality), Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Shopee**

## LEMBAR PENGESAHAN

### Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 <b>Dr. Ari Santono, S.E., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b><u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u></b> NIP. 1966103002000121001 (Ketua)		.....
2	<b><u>Nadya Fadillah F. S.Pd., M.Pd.</u></b> NIP. 19930220219032022 (Sekretaris)		.....
3	<b><u>Ryna Parlyna, MBA</u></b> NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		.....
4	<b><u>Dr. Corry Yohana, M.M</u></b> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		.....
5	<b><u>Terrylina Arvinta</u></b> <b><u>Monarfa, SE, MM</u></b> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		.....
Nama : Cyndy Yulyanty No. Registrasi : 8135162545 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

## PERNYATAAN ORISINIALITAS

### PERNYATAAN ORISINIALITAS

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 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Juli 2020



Cyndy Yulyanty  
NIM. 8135162545

# PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Cyndy Yulyanty  
NIM : 8135162545  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : cyndysilaban@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap

Loyalitas Pelanggan Shopee pada Mahasiswa di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2020

Penulis

(Cyndy Yulyanty)

nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan kasih setia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee pada Mahasiswa di Jakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan ini Peneliti menyadari terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah berjasa dalam memberikan bimbingan ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terryliana Arvinta Monoarfa, SE., MM sebagai dosen pembimbing II yang telah berjasa memberikan waktu, saran dan bimbingan ilmu dalam penulisan skripsi ini.
3. Usep Suhud, PH.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomu, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu bermanfaat.
7. Kedua orang tua dan keluarga besar Op. Argatha Silaban yang selalu mendukung dan mendoakan saya dengan tulus.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016, terkhusus sahabat terkasih WITCH dan Sayap Oleng yang telah mengisi masa perkuliahan dengan suka cita serta saling membantu selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.
9. Seluruh teman-teman UNJ, Gereja dan Sekolah yang telah memberikan semangat dan meluangkan waktunya membantu penelitian ini.
10. Andre Gary Setiawan yang selalu setia mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat dan motivasi, arahan serta membantu selama penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat Peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2020

Cyndy Yulyanty

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>III</b>
<b>PERNYATAAN ORISINIALITAS .....</b>	<b>IV</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>V</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	9
C. TUJUAN PENELITIAN .....	9
D. KEBARUAN PENELITIAN .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>

A. LATAR BELAKANG TEORI.....	11
B. KERANGKA TEORITIK.....	34
<b>BAB III.....</b>	<b>41</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	41
B. PENDEKATAN PENELITIAN.....	41
C. POPULASI DAN SAMPEL.....	43
D. PENYUSUNAN INSTRUMEN.....	45
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	57
F. TEKNIK ANALISIS DATA.....	58
<b>BAB IV.....</b>	<b>65</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>103</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
A. KESIMPULAN.....	103
B. IMPLIKASI.....	104
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	105
D. REKOMENDASI BAGI PENELITIAN SELANJUTNYA.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>173</b>