

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *E-COMMERCE* ZALORA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

PRITA DWI PUTRI ANDRI

8135163051



*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 PRODUCT QUALITY AND ELECTRONIC SERVICE QUALITY TOWARDS STUDENT'S CUSTOMER SATISFACTION OF ZALORA E-COMMERCE IN THE FACULTY OF ECONOMICS, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

PRITA DWI PUTRI ANDRI

8135163051



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of Jakarta

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

PRITA DWI PUTRI ANDRI, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan di *E-Commerce* Zalora pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan di *e-commerce* Zalora pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Februari sampai dengan Juli 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 33,166 + 0,240 X_1 + 0,221 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,91 dan X_2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 4,589$ dan $t_{tabel} = 1,65529$ dan Y atas X_2 $t_{hitung} = 4,033$ dan $t_{tabel} = 1,65529$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,342 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas layanan elektronik (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,392. Jadi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan, serta hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan elektronik dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan elektronik dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 dan X_2 yang diperoleh sebesar 0,303 yang menunjukkan bahwa 30,3% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas layanan elektronik. Sementara itu, sisanya 69,7% dipengaruhi oleh faktor lain

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Elektronik

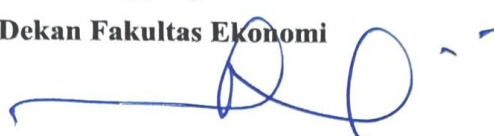





ABSTRACT

PRITA DWI PUTRI ANDRI, *The Effect of Product Quality and Electronic Service Quality towards Student's Customer Satisfaction of Zalora E-Commerce in the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta.*

The purpose of this study is to determine the correlation between product quality and electronic service quality towards student's customer satisfaction of Zalora e-commerce in the Faculty Economics, Universitas Negeri Jakarta. This research was conducted at the Faculty of Economics, Jakarta State University, for 6 months starting from January to June 2020. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all student in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta. The sampling technique used technique of purposive sampling as many as 150 people. The resulting regression equation is $Y = 33,166 + 0,240 X_1 + 0,221 X_2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X1 with Kolmogorov-Smimov test with significance level (α) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200, X1 equal to 0,91 and X2 equal to 0,200. Because the significance level is $> 0,05$, it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Testing linearity of regression Y on X1 and Y on X2 yields a significance value on Linearity, that is $0,000 < 0,05$, so it is concluded that it has a linear relationship. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting Y on X1 $t_{hitung} = 4,589$ and $t_{table} = 1,65529$ and Y on X2 $t_{hitung} = 4,033$ and $t_{table} = 1,65529$. The value of correlation coefficient between variable of product quality (X1) to the customer satisfaction (Y) equal to 0,342 and the value of the balance coefficient between the electronic service quality variable (X2) to the customer satisfaction (Y) equal to 0.292. So, there is a positive and significant relationship between product quality and customer satisfaction and significant relationship between electronic service quality and customer satisfaction. Thus, it can conclude a positive and significant relationship between product quality and electronic service quality with customer satisfaction. The coefficient of determination Y on X1 and X2 obtained by 0,303 indicating that 30,3% variable customer satisfaction is determined by the product quality and electronic service quality. Meanwhile, the remaining 69,7% is influenced by other factors.

Keywords: *Customer Satisfaction, Product Quality, Electronic Service Quality*

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M. Si</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua)		22 Agustus 2020
2	<u>Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		08 Agustus 2020
3	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		26 Agustus 2020
4	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 1)		26 Agustus 2020
5	<u>Terrylina Arvinta M, S.E., M.M</u> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		06 Agustus 2020
Nama : Prita Dwi Putri Andri No. Registrasi : 8135163051 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 27 Juli 2020			

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

F072020

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 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, Juli 2020

Yang n.  
Prita Dwi Putri Andri
NIM. 8135163051

SURAT PERNYATAAN 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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Prita Dwi Putri Andri
NIM : 8135163051
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : pritaadputri@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 Produk dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap
Kepuasan Pelanggan di E-Commerce Zalora pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri 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

Penulis

(Prita Dwi Putri Andri)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Maka nikmat Tuhan manakah yang kamu dustakan?”

(Q.S Ar-Rahman: 13)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(Q.S Al-Baqarah: 216)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini Saya persembahkan untuk Ibu, Bapak dan adik-adik Saya yang selalu memberikan Doa, dukungan dan menyayangi Saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita Saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Mam Ryna dan Bu Terry yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan di *E-Commerce* Zalora pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ryna Parlyna, MBA sebagai dosen pembimbing I sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
3. Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan;
4. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat;
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Bapak Andri Yanto dan Ibu Megawati serta kedua adik saya Raihan Sandya Maulana Andri dan Maura Febiana Salsabila Andri yang selalu mendukung, menemani, dan menyayangi saya dengan tulus;
7. Clara, Diana, Sonia, Naufal dan Ilam yang telah memberikan semangat dan motivasi, serta membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan;
9. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian 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

Prita Dwi Putri Andri