

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAZADA PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

SITI WULAN APRIANI

8135163003



*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 INFORMATION QUALITY AND
DELIVERY ON LAZADA CUSTOMER SATISFACTION AT
STUDENTS OF UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

SITI WULAN APRIANI

8135163003



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis Is Prepared As One Of The Requirements To Get A Bachelor Of
Education At The Faculty Of Economics, State University Of Jakarta**

MAYOR OF BUSINESS EDUCATION

FAKULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

SITI WULAN APRIANI, Pengaruh Kualitas Informasi dan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan di Lazada pada Mahasiswa UNJ. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Lazada pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 4,104 + 0,400 X_1 + 0,439 X_2$. 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 0,200 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 , Y atas X_2 dan Y atas X_3 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 $t_{hitung} = 4,852$ dan $t_{tabel} = 1,65529$, Y atas X_2 $t_{hitung} = 5,430$ dan $t_{tabel} = 1,65529$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas informasi (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,919, pengiriman (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,917. Jadi, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dan pengiriman dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 , X_2 dan X_3 yang diperoleh sebesar 0,845 yang menunjukkan bahwa 84,5% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas informasi dan pengiriman. Sementara itu, sisanya 15,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Informasi, Pengiriman

ABSTRACT

SITI WULAN APRIANI, The Effect of Information Quality and Delivery on Customer Satisfaction at Lazada on UNJ Students. Faculty of Economics, Jakarta State University.

The purpose of this study was to determine the effect of information quality and delivery on Lazada customer satisfaction at Jakarta State University students. This research was conducted at the Faculty of Economics, Jakarta State University, for 6 months from January to June 2020. The research method that the researchers used was a survey method with a correlational approach, the population used was all Jakarta State students. The sampling technique used was purposive sampling technique of 150 people. The resulting regression equation is $Y = 4.104 + 0.400 X1 + 0.439 X2$. Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smirnov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0.200, X1 of value of 0.200 and X2 of value of 0.200. Because the significance level of the three variables > 0.05, it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1, Y for X2 and Y for X3 produces significance value in Linearity, which is 0,000 < 0.05, so it can be concluded that it has a linear relationship. Next, a t test was carried out and Y was produced over X1 $t_{count} = 4.852$ and $t_{table} = 1.65529$, Y over X2 $t_{hitung} = 5.430$ and $t_{table} = 1.65529$. The correlation coefficient between the information quality variable (X1) to customer satisfaction (Y) is 0.919, delivery (X2) to customer satisfaction (Y) is 0.917. So, information quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction. Thus, it can be concluded that information quality and delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination of Y for X1, X2 and X3 obtained is 0.845 which shows that 84.5% of the purchase decision variable is determined by the quality of information and delivery. Meanwhile, the remaining 15.5% is influenced by other factors.






Keywords: Customer Satisfaction, Information Quality, Delivery

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua)		19 Agustus 2020
2	<u>Rahmi, SE, M.SM</u> NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		19 Agustus 2020
3	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		19 Agustus 2020
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020
5	<u>Terrylina Arvinta M, SE, MM</u> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		19 Agustus 2020

Nama : Siti Wulan Apriani
No. Registrasi : 8135163003
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 30 Juli 2020

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

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, 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



Siti Wulan Apriani

NIM. 8135163003

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Memulai dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”*

“Jangan mudah menyerah atas apa yang sudah diusahakan, tapi ingatlah buah manisnya yang akan dipetik dikemudian hari”

”Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lainnya)” (QS. Al-Insyirah: 6 – 7)

“Keridaan Allah tergantung kepada keridaan orang tua dan kemurkaan Allah tergantung kepada kemurkaan orang tua” (HR. Tirmidzi)

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 Saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan menyayangi Saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita Saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Bapak Nurdin 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 Informasi dan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada pada Mahasiswa 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 terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I 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 ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Usep Suhud Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.

5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Euis Teti dan Bapak Momon Karmon, serta adik saya Desty Monica Fitriyani yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
8. Aditya Aryobimo, yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku, Asti, Anggi, Miya, dan Siska serta teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Mahasiswa 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, April 2020

Siti Wulan Apriani