

ABSTRAK

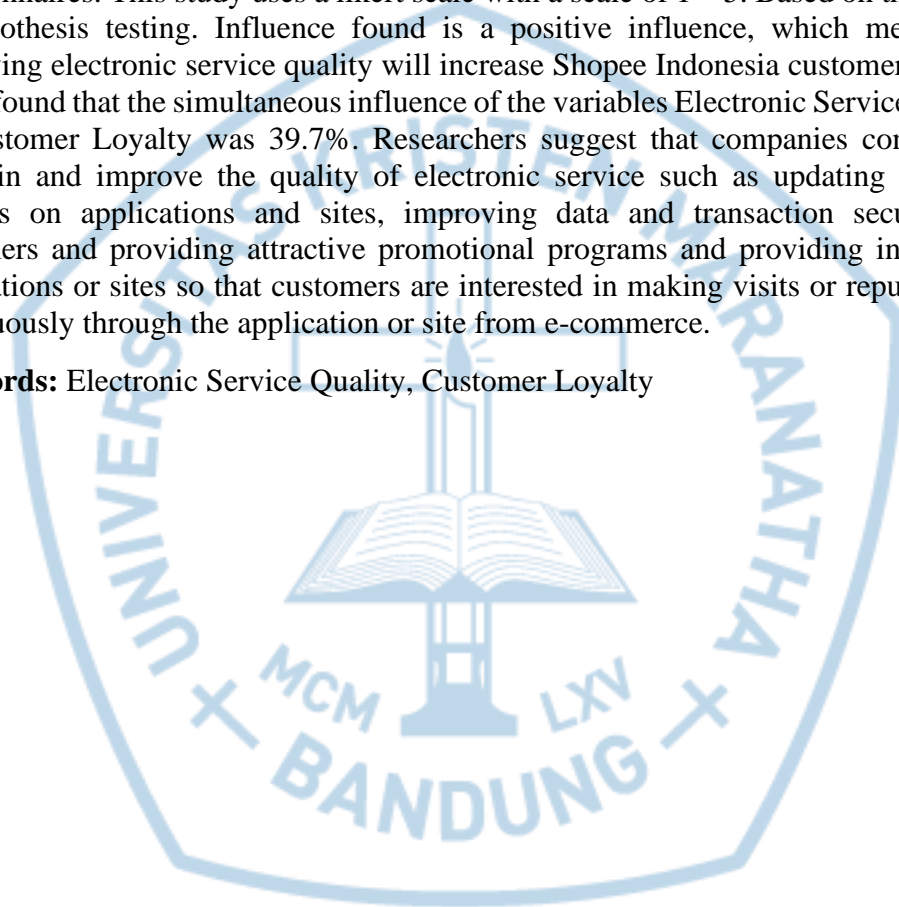
Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk melihat pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Indonesia. Shopee merupakan salah satu *e-commerce* terbesar di Indonesia. Shopee merupakan bisnis yang bergerak di bidang transaksi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan pada tujuan penelitian maka jenis penelitian ini adalah *Causal Explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang pernah berbelanja menggunakan *e-commerce* Shopee. Besar sampel adalah 115 pelanggan Shopee. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Penelitian ini menggunakan skala likert 1 – 5. Pengaruh yang ditemukan merupakan pengaruh positif, yang berarti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan loyalitas pelanggan Shopee Indonesia. Didapat bahwa secara simultan dari variabel Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 39.7%. Peneliti menyarankan perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan elektronik, seperti melakukan pembaruan fitur antar muka pada aplikasi maupun situs, meningkatkan keamanan data maupun transaksi bagi pelanggan dan memberikan program – program promosi yang menarik serta menyediakan aplikasi atau situs yang interaktif agar pelanggan tertarik untuk melakukan kunjungan maupun pembelian ulang secara terus menerus melalui aplikasi atau situs dari *e-commerce*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

In this study, researchers were interested in seeing the effect of electronic service quality on Shopee Indonesia customer loyalty. Shopee is one of the biggest e-commerce in Indonesia. Shopee is a business engaged in electronic transaction platform. This study aims to test and analyze whether or not there is an influence of electronic service quality on customer loyalty. Based on the research objectives, this type of research is Causal Explanatory. The population on in this study were college student of Maranatha Christian University who've shopped using Shopee. The sample size is 115 Shopee customer. The instruments of data collection in this study used questionnaires. This study uses a likert scale with a scale of 1 – 5. Based on the results of hypothesis testing. Influence found is a positive influence, which means that improving electronic service quality will increase Shopee Indonesia customer loyalty. It was found that the simultaneous influence of the variables Electronic Service Quality on Customer Loyalty was 39.7%. Researchers suggest that companies continue to maintain and improve the quality of electronic service such as updating interface features on applications and sites, improving data and transaction security for customers and providing attractive promotional programs and providing interactive applications or sites so that customers are interested in making visits or repurchasing continuously through the application or site from e-commerce.

Keywords: Electronic Service Quality, Customer Loyalty



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT KETERANGAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
BAB I	
PENDAHULUAN	
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	8
1. 3 Tujuan Penelitian.....	8
1. 4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	
LANDASAR TEORI	
2. 1 Kajian Pustaka.....	10
2. 1. 1 Manajemen	10
2. 1. 2 Manajemen Pemasaran	11
2. 1. 3 Marketing Mix	11
2. 1. 4 Product.....	12
2. 1. 5 <i>Price</i>	13
2. 1. 6 <i>Place</i>	14
2. 1. 7 Promotion	14
2. 1. 8 Bauran Pemasaran Jasa.....	15
2. 1. 9 Kualitas Layanan Elektronik	16
2. 1. 10 Perilaku Konsumen.....	18
2. 1. 11 Loyalitas Pelanggan.....	19
2. 2 Riset Empiris	20
2. 3 Kerangka Teori.....	24
2. 4 Kerangka Pemikiran	25

2. 5 Pengembangan Hipotesis	26
2. 5. 1 Pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan	26
2. 6 Model Penelitian	26
BAB III	
METODE PENELITIAN	
3. 1 Jenis Penelitian	27
3. 2 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3. 3 Definisi Operasional Variabel	28
3. 4 Teknik Pengumpulan Data	36
3. 5 Teknik Analisis Data	36
3. 6 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3. 6. 1 Uji Validitas	36
3. 6. 2 Uji Reliabilitas	37
3. 7 Uji Asumsi Klasik	37
3. 7. 1 Uji Normalitas	37
3. 7. 2 Uji Heterokedastisitas	38
3. 8 Uji Hipotesis	39
3. 8. 1 Analisis Linier Sederhana	39
3. 8. 2 Koefisien Determinasi	39
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	
4. 1 Hasil Penelitian	41
4. 1. 1 Gambaran Umum Responden	41
4. 2 Uji Validitas	46
4. 2. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik)	46
4. 2. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	51
4. 3 Uji Realiabilitas	52
4. 3. 1 Kualitas Layanan Elektronik	53
4. 3. 2 Loyalitas Pelanggan Shopee	58
4. 4 Uji Asumsi Klasik	60
4. 4. 1 Uji Normalitas	60

4. 4. 2 Uji Heterokedastisitas.....	61
4. 5 Uji Hipotesis.....	62
4. 5. 1 Regresi Linier Sederhana.....	62
4. 5. 2 Koefisien Determinasi (R^2).....	63
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
5. 1 Kesimpulan.....	65
5. 2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 2. 3 Model Penelitian	26



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Riset Empiris.....	20
Tabel 3. 1 Definisi Operaional Variabel.....	28
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Usia	42
Tabel 4. 3 Pengeluaran Per Bulan.....	43
Tabel 4. 4 Pernah Menggunakan Shopee.....	44
Tabel 4. 5 Kunjungan Dalam Satu Tahun Terakhir.....	44
Tabel 4. 6 Melakukan Pembelian Ulang.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Elektronik.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan Shopee	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pengguna Internet Terbesar di Dunia	1
Grafik 1.2 Penjualan e-Commerce di Indonesia	3
Grafik 1.3 Pengunjung Terbesar Kuantal III-2019	4



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner	75
Lampiran B Hasil IBM SPSS 22	82

