

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
*CUSTOMER BUKALAPAK.COM***



OLEH:

**LISA SUTJONONG
3103014082**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY, PERCEIVED
VALUE*, TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
*CUSTOMER BUKALAPAK.COM***

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

Oleh:
LISA SUTJONONG
3103014082

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

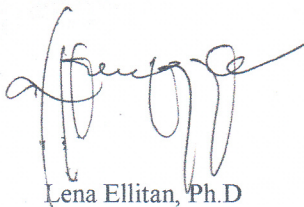
SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE*, TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA *CUSTOMER BUKALAPAK.COM*

Oleh:
LISA SUTJONONG
3103014082

Telah disetujui dan diterima dengan baik
Untuk diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Lena Ellitan, Ph.D

Tanggal:

17 - 05 - 2018

Pembimbing II,



Dr. Tutu Lindawati, MM

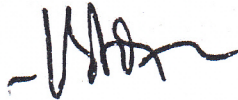
Tanggal:

3 - 7 - 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Lisa NRP 3103014082 Telah diuji pada tanggal 25 Juli 2018 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji

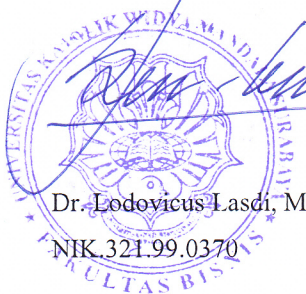


Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M. Si

NIK.311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,

Dr. Lodovicus Lasdi, MM
NIK.321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L, SE.,M.Sc

NIK.311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisa Sutjonong

NRP : 3103014082

Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Service Quality*, *Perceived Value*, terhadap *Customer Satisfaction* pada Bukalapak.com

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan karya tulis sendiri. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Juni 2018

Yang menyatakan,



Lisa Sutjonong

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena rahmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Electronic Service Quality*, *Perceived Value*, terhadap *Customer Satisfaction* pada Bukalapak.com”. Ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga, antara lain untuk:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L, SE., M.Sc Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Lena Ellitan, Ph.D selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Ibu Dr. Tuty Lindawati, MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.

5. Ibu Christofera Marliana Junaedi SE., M.Si. selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis selama menempuh kuliah dari semester satu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Semua Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.
7. Orang tua dan keluarga besar atas dukungan doa dan moral serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan (Fanny, Lily, Maya, Okta, Aron, Yosep, dan Elysia), terima kasih sudah memotivasi penulis. Dukungan kalian benar-benar berarti bagi penulis, hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh responden penelitian yang telah menyempatkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat luas dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Surabaya, 25 Juni 2018

Lisa Sutjonong

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. <i>Electronic Service Quality</i>	9
2.2.2. <i>Perceived Value</i>	12
2.2.3. <i>Customer Satisfaction</i>	15

2.3. Hubungan Antar Variabel.....	17
2.3.1. Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> dan <i>Perceived Value</i>	17
2.3.2. Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> dan <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i>	18
2.3.3. pengaruh <i>Perceived Value</i> dan <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i>	19
2.4. Model Penelitian.....	21
2.5. Hipotesis Penelitian	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Identifikasi Variabel	22
3.3. Definisi Operasional Variabel	23
3.3.1. <i>Electronic Service Quality</i>	23
3.3.2. <i>Perceived Value</i>	23
3.3.3. <i>Customer Satisfaction</i>	24
3.4. Jenis Data dan Sumber Data	24
3.5. Pengukuran Variabel	25
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	26
3.6.1. Alat.....	26
3.6.2. Metode Pengumpulan Data	26
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.7.1. Populasi	26
3.7.2. Sampel.....	27
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel	27
3.8. Teknik Analisis Data	28
3.8.1. Uji Normalitas Data	28
3.8.2. Uji Validitas	29

3.8.3. Uji Realibilitas	30
3.8.4. Uji Keceocokan	
Keseluruhan Model.....	31
3.8.5. Uji Model Struktural	33
3.8.6. Uji Hipotesis.....	34
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Sampel Penelitian.....	35
4.2 Karakteristik Responden.....	35
4.2.1 Usia	35
4.2.2 Jenis Kelamin	36
4.2.3 Pekerjaan	36
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	37
4.3.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Electronic Service Quality</i>	38
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	39
4.3.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	40
4.4 Analisis Data.....	41
4.4.1 Uji Normalitas Data.....	42
4.4.2 Uji Kecocokan Model	44
4.4.3 Uji Validitas	46
4.4.4 Uji Reliabilitas.....	47
4.5 Persamaan Struktural	50
4.6 Pengujian Hipotesis	51
4.7 Pembahasan	53
4.7.1 Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	53

4.7.4 Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	54
4.7.5 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	56
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
5.2.1 Saran Akademis.....	59
5.2.2 Saran Praktis.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	08
Table 3.1 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	33
Tabel 4.1 Usia.....	35
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3 Pekerjaan	35
Tabel 4.4 Interval Rata-Rata Skor	37
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Electronic Service Quality</i>	38
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	40
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	41
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	43
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	44
Tabel 4.10 Uji Kecocokan Model.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.12 <i>Construct Reliability Variabel Electronic Service Quality</i>	47
Table 4.13 <i>Construct Reliability Variabel Perceived Value</i>	49
Table 4.14 <i>Construct Reliability Variabel Customer Satisfaction</i>	49
Tabel 4.15 Persamaan Struktural.....	50
Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	20
Gambar 4.1 <i>Path Diagram (T-Value)</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Identitas Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Output *Lisrel*
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Gambar *Path Diagram*

Pengaruh *Electronic Service Quality*, *Perceived Value*, terhadap *Customer Satisfaction* pada *Customer* bukalapak.com.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Electronic service quality*, *perceived value* terhadap *customer satisfaction* pada Bukalapak.Com. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah bersedia/ingin membeli produk di Bukalapak.com, pernah berbelanja di Bukalapak.com dan berusia minimum 17 tahun. Penelitian ini menggunakan 105 responden dengan teknik analisis SEM LISREL 8.80.

Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) *Electronic Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value*.; (2) *Electronic Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.; (3) *perceived value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Bukalapak.com.

Kata Kunci: *Electronic Service Quality*, *Perceived Value*, dan *Customer Satisfaction*

The influence of Electronic Service Quality, Perceived Value, against Customer Satisfaction on Customer bukalapak.com.

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze the influence of Electronic service quality, perceived value against customer satisfaction at Bukalapak.Com. Sampling technique used is a non probability sampling by means of purposive sampling. Characteristics of respondents in this research are willing/wanting to buy the product in Bukalapak.com, never shop at Bukalapak.com and aged for a minimum of 17 years. This research use the 105 respondents with LISREL 8.80 SEM analysis techniques.

Results of the study prove that: (1) Electronic Service Quality has a positive and significant influence against perceived value.; (2) Electronic Service Quality has a positive and significant influence towards customer satisfaction.; (3) perceived value has a positive and significant influence towards customer satisfaction at Bukalapak.com.

Keywords: Electronic Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction