

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN MODEL E-SERVQUAL DI WILAYAH KOTA MEDAN

SKRIPSI

Oleh:

FRADERIK NATA

NIM. 211120842

ALBERT

NIM. 211121566



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF TOKOPEDIA APPLICATION WITH E-SERVQUAL MODEL IN MEDAN CITY

FINAL RESEARCH

By:

**FRADERIK NATA
ID NUMBER. 211120842**

**ALBERT
ID NUMBER. 211121566**



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI TOKOPEDIA
DENGAN MODEL E-SERVQUAL DI WILAYAH KOTA MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

FRADERIK NATA
NIM. 211120842
ALBERT
NIM. 211121566

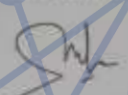
Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Dosen Pembimbing II,



Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI.

Medan, 29 Juli 2025
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,



Caroline, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Fraderik Nata

NIM : 211120842

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir / Tesis : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Tokopedia Dengan Model E-Servqual Di Wilayah Kota Medan

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 11 Juli 2025
Saya yang membuat pernyataan,



Fraderik Nata

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Albert

NIM : 211121566

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir / Tesis : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Tokopedia Dengan Model E-Servqual Di Wilayah Kota Medan

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, di. . Juli..... 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Albert

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN MODEL E-SERVQUAL DI WILAYAH KOTA MEDAN

Abstrak

Meningkatnya perkembangan e-commerce di berbagai kota di Indonesia, termasuk Medan, telah meningkatkan permintaan akan kualitas layanan digital yang optimal. Platform e-commerce terkemuka Tokopedia harus melakukan penilaian kualitas layanan yang sistematis untuk mempertahankan loyalitas pengguna. Penelitian ini menyelidiki bagaimana ketujuh dimensi model E-SERVQUAL yaitu Efisiensi, Pemenuhan, Ketersediaan Sistem, Privasi, Ketanggapan, Kompensasi, dan Kontak mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna Tokopedia di Medan. Pendekatan penelitian kuantitatif diterapkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 454 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa Efisiensi bersama dengan variabel Ketersediaan Sistem, Ketanggapan dan Kompensasi secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Pemenuhan bersama dengan elemen Privasi dan Kontak gagal menunjukkan efek yang berarti. Kepuasan pengguna menunjukkan dampak yang baik terhadap loyalitas pengguna menurut penelitian ini. Studi ini merekomendasikan Tokopedia untuk memusatkan upaya peningkatan layanannya pada faktor-faktor signifikan yang akan meningkatkan Kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna.

Kata kunci: E-SERVQUAL, Tokopedia, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna

Abstract

The increase in e-commerce development across Indonesian cities including Medan has generated rising demands for optimal digital service quality. The leading e-commerce platform Tokopedia has to perform systematic service quality assessments to maintain user loyalty. The study investigates how the seven E-SERVQUAL model dimensions of Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact affect user satisfaction and loyalty of Tokopedia users in Medan. Quantitative research approach was applied by distributing questionnaires to 454 respondents. The analysis results indicate that Efficiency along with System Availability, Responsiveness and Compensation variables significantly impact user satisfaction levels. Fulfillment along with Privacy and Contact elements failed to demonstrate any meaningful effect. User satisfaction demonstrates a favorable impact on user loyalty according to the study. The study recommends Tokopedia should concentrate its service enhancement efforts on significant factors which will boost both user satisfaction and User loyalty.

Keywords: E-SERVQUAL, Tokopedia, Service Quality, User Satisfaction, User Loyalty

KATA PENGANTAR

Ucapan Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Tokopedia Dengan Model E-Servqual Di Wilayah Kota Medan” dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan Tugas Akhir ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dari akademik dalam menyelesaikan Program Studi Strata 1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan, nasihat, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

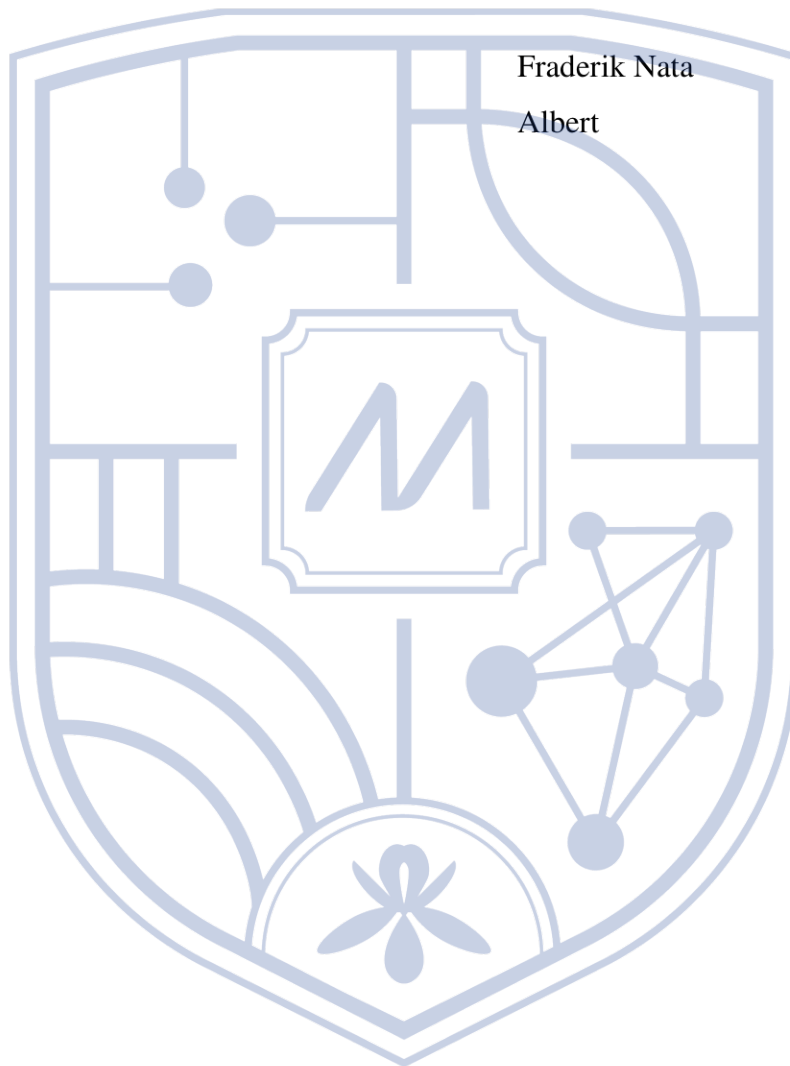
1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Caroline, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mikroskil Medan yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kedua orang tua penulis dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doanya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Sahabat-sahabat dan seluruh teman-teman mahasiswa di Universitas Mikroskil Medan serta semua pihak yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan dan menghargai saran serta kritikan dari pembaca dan semua pihak dalam mengembangkan dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang positif dan dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang membutuhkan dan berkepentingan.

Medan, 04 Juli 2025

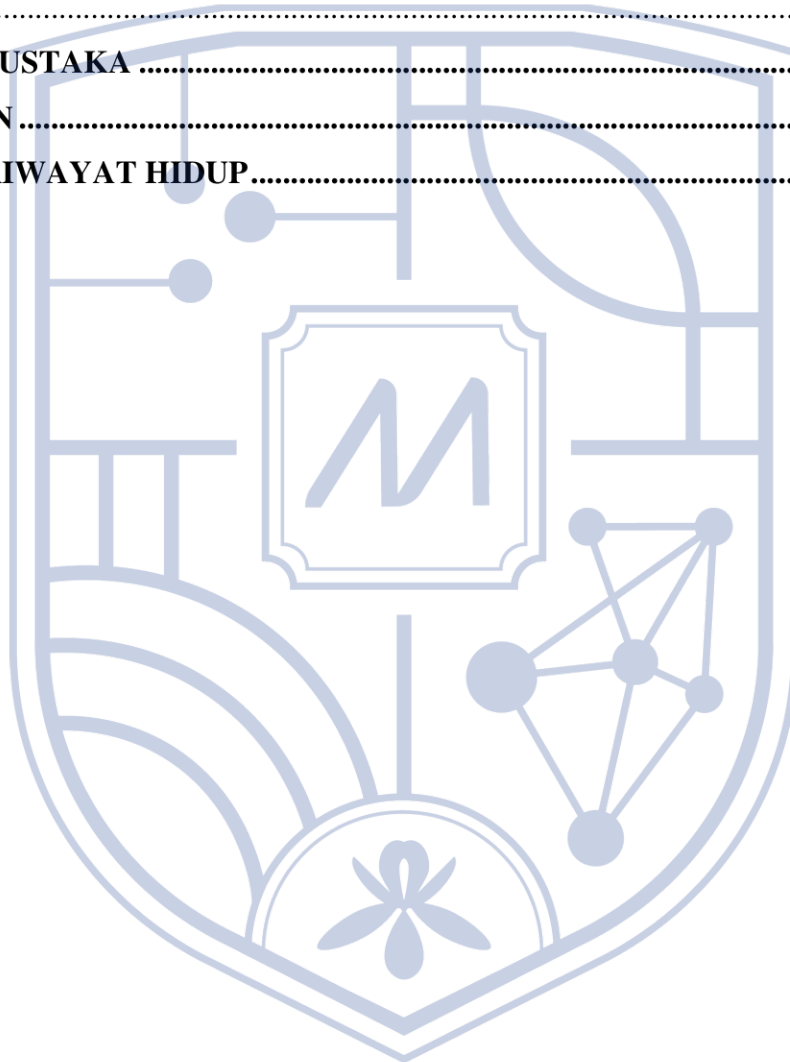
Penulis,



DAFTAR ISI

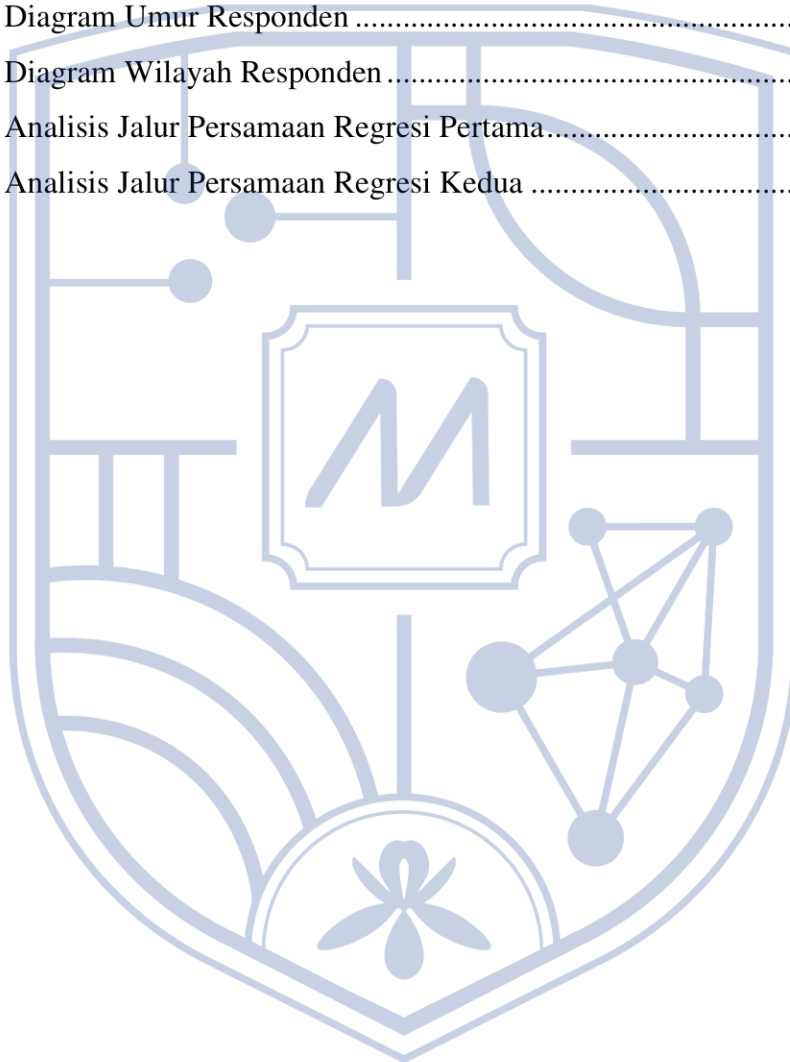
Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat	10
1.5 Ruang Lingkup	10
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	11
2.1 <i>E-Commerce</i>	11
2.2 Tokopedia	11
2.3 Model <i>E-SERVQUAL</i>	12
2.3.1 Sejarah Lahirnya <i>E-SERVQUAL</i>	12
2.3.2 Penjelasan <i>E-SERVQUAL</i>	13
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka/Model Konseptual	19
2.6 Pengembangan Hipotesis	21
2.7 Pilot Study.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Tahapan Pelaksanaan	25
3.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Metode Pengumpulan data.....	28
3.4 Perancangan Kuisisioner	29
3.5 Populasi dan Sampel	31
3.6 Analisis Data.....	32
3.6.1 Pilot Study	33
3.6.2 Metode Pengolahan Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38

4.1 Hasil	38
4.1.1 Uji Asumsi Klasik	40
4.1.2 Hasil Analisis Jalur	42
4.1.3 Pengujian Hipotesis	43
4.2 Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	53
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual E-SERVQUAL.....	19
Gambar 3. 1 Tahapan penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Halaman Utama Aplikasi Tokopedia.....	28
Gambar 4. 1 Diagram Responden yang Pernah Melakukan Transaksi dalam Kurun Waktu 9 Bulan Terakhir	39
Gambar 4. 2 Diagram Umur Responden	40
Gambar 4. 3 Diagram Wilayah Responden	40
Gambar 4. 4 Analisis Jalur Persamaan Regresi Pertama.....	44
Gambar 4. 5 Analisis Jalur Persamaan Regresi Kedua	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Skala Likert	29
Tabel 3. 2 Rancangan Kuesioner Penelitian.....	29
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41
Tabel 4. 4 Hasil Regresi Persamaan Pertama.....	42
Tabel 4. 5 Hasil Regresi Persamaan Kedua.....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji t pada persamaan Pertama.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji t pada persamaan Kedua	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji R Square Persamaan Pertama.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji R Square Persamaan Kedua.....	45

