

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN  
APLIKASI TOKOPEDIA DI WILAYAH KOTA MEDAN DENGAN  
METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

Oleh:

**RODERICK LOUISE TANAKA**

**NIM: 192110347**

**SUHENDRA BAHARI**

**NIM: 192111369**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2023**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TOKOPEDIA APPLICATION  
SERVICE QUALITY FACTORS IN THE MEDAN CITY AREA  
USING THE SERVQUAL METHOD**

**FINAL RESEARCH**

**By:**

**RODERICK LOUISE TANAKA**

**ID NUMBER: 192110347**

**SUHENDRA BAHARI**

**ID NUMBER: 192111369**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM  
FACULTY OF INFORMATICS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2023**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN  
APLIKASI TOKOPEDIA DI WILAYAH KOTA MEDAN DENGAN  
METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**RODERICK LOUISE TANAKA**  
**NIM: 192110347**  
**SUHENDRA BAHARI**  
**NIM: 192111369**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

**Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.SI., Ph. D**

Medan, 1 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
S-1 Sistem Informasi,

**Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom**

### HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Suhendra Bahari  
NIM : 192111369  
Peminatan : Sistem Informasi E-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Tokopedia di Wilayah Kota Medan dengan Metode SERVQUAL

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya menyatakan dengan benar.

Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Medan, Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,

  
  
Suhendra Bahari

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

### HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Roderick Louise Tanaka

NIM : 192110347

Peminatan : Sistem Informasi E-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Tokopedia di Wilayah Kota Medan dengan Metode SERVQUAL

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya menyatakan dengan benar.

Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Medan, Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Roderick Louise Tanaka

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN APLIKASI TOKOPEDIA DI WILAYAH KOTA MEDAN DENGAN METODE SERVQUAL

#### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *probability* atau menggunakan Teknik purposive sampling. Dalam hal ini rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah rumus Lemeshow, sehingga penelitian ini didapatkan jumlah sampel sebanyak 396 responden. Hasil penelitian dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 25.0 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji T diketahui bahwa variabel *Tangible* dengan koefisien 2.805, variabel *Reliability* 5.819, variabel *Responsiveness* 3.819, variabel *Assurance* 6.352, variabel *Empathy* 4.691 yang berarti semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan pengujian hipotesis secara simultan variabel independen juga signifikan, dengan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau signifikansi  $< 0,05$ . Koefisien determinasi menunjukkan hasil bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 69,2%

*Kata Kunci: kualitas layanan, aplikasi Tokopedia, servqual, kepuasan pengguna.*

#### Abstract

*This research is quantitative research using a questionnaire method. The sampling technique in this study is using probability techniques or using purposive sampling techniques. In this case, the formula used in sampling is the Lemeshow formula, so this study obtained a total sample of 396 respondents. The results of the research using the SPSS version 25.0 software show that service quality has a positive effect on customer satisfaction. From the results of the T-test, it is known that the Tangible variable with a coefficient of 2.805, the reliability variable is 5.819, the Responsiveness variable is 3.819, the Assurance variable is 6.352, and, Empathy variable is 4.691 which means that all variables have a significant effect on user satisfaction. While simultaneously testing the hypothesis of the independent variable is also significant, with the value of  $f_{count} > f_{table}$  or significance  $< 0.05$ . The coefficient of determination shows the result that the ability of service quality variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence in explaining the level of user satisfaction is 69,2%.*

*Keywords: service quality, Tokopedia application, servqual, user satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas diberikannya Berkat dan Kesehatan kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN APLIKASI TOKOPEDIA DI WILAYAH KOTA MEDAN DENGAN METODE SERVQUAL”**

Tugas Akhir ini dibuat guna melengkapi persyaratan kurikulum pada Program Studi Sistem Informasi Strata Satu, Universitas Mikroskil Medan. Semoga hasil dari Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.SI., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pendamping dan Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Kepada Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bimbingan, dukungan spiritual, material dan motivasi untuk penulis selama mengikuti pendidikan hingga selesainya Tugas Akhir.
6. Semua pihak yang telah membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, setiap saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Akhir kata penulis sangat mengharapkan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca yang membutuhkan informasi tersebut. Terima kasih.

Medan, 13 Oktober 2023

Suhendra Bahari, Roderick Louise Tanaka

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Ruang Lingkup .....	4
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kualitas Layanan .....	6
2.2 Kepuasan Pengguna .....	7
2.3 <i>E-Commerce</i> .....	8
2.4 Metode Service Quality (Servqual) .....	10
2.5 Penelitian Terdahulu .....	13
2.6 Kerangka/Model Konseptual .....	15
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	16
<b>BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Desain Penelitian .....	18
3.1.1 Penelitian Pustaka .....	19
3.1.2 Identifikasi Masalah.....	19
3.1.3 Perancangan Model Penelitian.....	19
3.1.4 Menentukan Populasi dan Sampel.....	20
3.1.5 Perancangan Kuesioner.....	20
3.1.6 Penyebaran Kuesioner / Pengumpulan Data.....	22
3.1.7 Pengolahan Data dan Analisis .....	22
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.3.1 Populasi.....	24



3.3.2 Sampel .....	24
3.3.3 Rumus Sampling Perhitungan Sampel .....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5 Teknik Analisis Data .....	26
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	26
3.5.2 Pilot Study.....	26
3.6 Pengujian Kualitas Data.....	27
3.6.1 Uji Validitas .....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	28
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.7.1 Uji Normalitas Residual.....	28
3.7.2 Uji Multikolinearitas .....	29
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas ( <i>Scatterplot</i> ) .....	29
3.9 Uji Hipotesa .....	30
3.9.1 Uji T (Parsial) .....	30
3.9.2 Uji koefisien Determinasi ( $R_2$ atau <i>R Square</i> ) .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	32
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	33
4.1.3 Kualitas Data.....	34
4.1.3.1 Uji Validitas .....	34
4.1.3.2 Uji Reabilitas .....	35
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	36
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	38
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas .....	38
4.1.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	39
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas ( <i>Scatterplot</i> ) .....	40
4.1.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	41
4.1.7 Hasil Uji Hipotesa.....	42
4.1.7.1 Hasil Uji T .....	42
4.1.7.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	43
4.2 Hasil Pembahasan .....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>48</b>

5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>61</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka/Model Servqual .....	15
Gambar 3.1 Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	18
Gambar 3.2 Model Servqual.....	19
Gambar 3.3 Halaman Beranda Aplikasi Tokopedia (IOS).....	23
Gambar 3.4 Halaman Beranda Aplikasi Tokopedia (Android).....	24
Gambar 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Gambar 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Domisili .....	34
Gambar 4.3 <i>Normal P-P Plot of regression standardize</i> .....	39
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) .....	40



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Deskriptif Operasional Faktor .....	20
Tabel 3.2 Skala Likert .....	25
Tabel 3.3 Kriteria Korelasi .....	27
Tabel 4.1 Perolehan Kuesioner.....	32
Tabel 4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji validitas .....	34
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Cronbach Alpha.....	35
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif <i>reliability</i> .....	36
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif <i>tangible</i> .....	36
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif <i>responsiveness</i> .....	37
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif <i>empathy</i> .....	37
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif <i>assurance</i> .....	37
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji T(Parsial) .....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji r square.....	43

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	51
Lampiran 3 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	52
Lampiran 4 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	52
Lampiran 5 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	53
Lampiran 6 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	53
Lampiran 7 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	54
Lampiran 8 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	54
Lampiran 9 Gambar Bukti Penyebaran Kuesioner.....	55
Lampiran 10 Tabel Distribusi T .....	56
Lampiran 11 Tabel Distribusi R (Pearson).....	57
Lampiran 12 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	58



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL