

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-COMMERCE
BLIBLI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**WINCE ASNI PRIMAWATI MENDROFA
NIM. 192110428**



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

ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE OF BLIBLI E-COMMERCE APPLICATIONS USING THE SERVQUAL METHOD IN MEDAN CITY

FINAL RESEARCH

By:

**WINCE ASNI PRIMAWATI MENDROFA
ID NUMBER. 192110428**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-COMMERCE
BLIBLI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
DI KOTA MEDAN

SKRIPSI

Dijadikan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh

WINCE ASNI PRIMAWATI MENDROFA
NIM. 192110428

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,


Romi Yunis, S.Kom., M.T.

Medan, 18 Agustus 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-COMMERCE BLIBLI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA MEDAN”**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan perkuliahan di Program Studi S1 Sistem Informasi di Universitas Mikroskil Medan.

Melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Ucapan terima kasih penulis disampaikan kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Yuni Marlina Saragih S.Kom., M.Kom., selaku Pendamping Pembimbing
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. Ibu Yuni Marlina Saragih S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Keluarga tercinta, terutama kepada kedua orang tua yang telah memberikan banyak perhatian dan dukungan berupa moral maupun material selama penulis mengikuti pendidikan sehingga selesainya Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman mahasiswa di Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan karena waktu dan pengalaman penulis yang masih terbatas, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan serta mengembangkan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca serta semua pihak yang membutuhkannya di kemudian hari.

Medan, 5 Agustus 2023

Penulis,

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Wince Asni Primawati Mendrofa
NIM : 192110428

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi E-commerce Bibli dengan Menggunakan Metode Servqual di Kota Medan

Schubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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, 08 Agustus 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Wince Asni Primawati Mendrofa

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-COMMERCE BLIBLI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA MEDAN

Abstrak

Electronic Commerce (e-commerce) adalah proses pemasaran, penjualan, pembelian, dan pertukaran produk dan jasa dengan memanfaatkan jaringan komputer. Pada saat ini salah satu aplikasi e-commerce yang cukup populer adalah aplikasi Blibli. Blibli.com merupakan bisnis e-commerce dengan konsep online shopping mall B2C (Business to Customer) di Indonesia. Blibli telah menjadi perusahaan e-commerce yang sukses hingga membuka peluang bagi para penjual menembus pasar yang semula jauh dari jangkauan mereka. Begitu pula bagi konsumen yang dapat mencari kebutuhan baik kapan dan dimanapun. Menilik dari bangkrutnya JD.ID di Indonesia akhir-akhir ini, maka tentunya hal ini menjadi alarm juga bagi Blibli.com. Pihak manajemen Blibli.com harus melakukan analisis mendalam mengenai kepuasan pelanggan di pasar Indonesia terhadap kualitas layanan aplikasi e-commerce-nya. Loyalitas pengguna sangat penting bagi Blibli, maka dari itu diperlukan penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan Aplikasi Blibli di Kota Medan menggunakan model Servqual (Service Quality). Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

Kata Kunci: *kualitas layanan, e-commerce, aplikasi Blibli.com, metode SERVQUAL*

Abstract

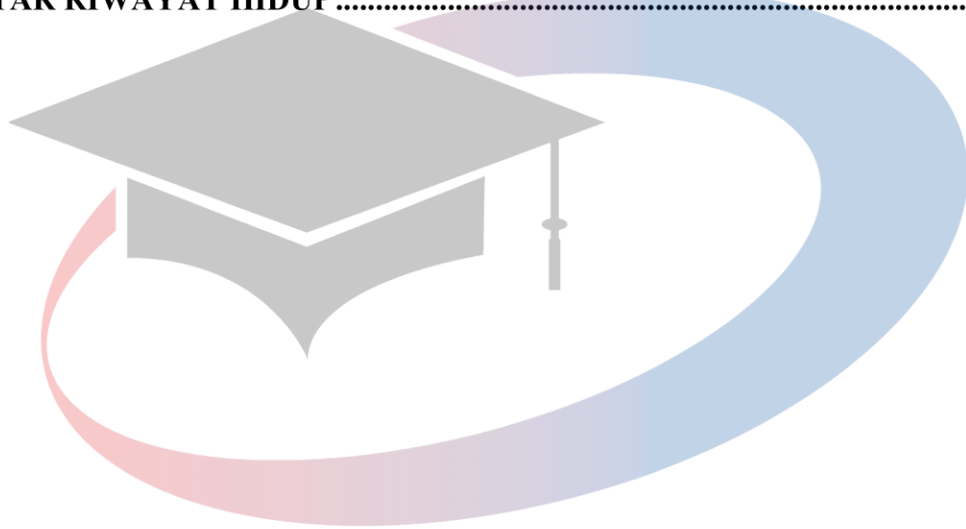
Electronic Commerce (e-commerce) is the process of marketing, selling, purchasing, and exchanging products and services by utilizing computer networks. Currently, one of the most popular e-commerce applications is the Blibli application. Blibli.com is an e-commerce business with the concept of a B2C (Business to Customer) online shopping mall in Indonesia. Blibli has become a successful e-commerce company, thus opening opportunities for sellers to penetrate markets that were previously far from their reach. Likewise for consumers who can look for needs both anytime and anywhere. Judging from the recent bankruptcy of JD.ID in Indonesia, of course this is also an alarm for Blibli.com. The Blibli.com management must conduct an in-depth analysis of customer satisfaction in the Indonesian market on the quality of its e-commerce application services. User loyalty is very important for Blibli, therefore this research is needed to measure the service quality level of the Blibli application in Medan City using the Servqual (Service Quality) model. The servqual method is a questionnaire used to measure service quality. The Servqual method is a method used to measure service quality from the attributes of each dimension, so that a gap value will be obtained which is the difference between consumer perceptions of services that have been received and expectations of those that will be received.

Keywords: *service quality, e-commerce, Blibli.com application, SERVQUAL method*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kualitas Layanan	5
2.2 Metode SERVQUAL.....	5
2.3 Kuesioner.....	9
2.3 <i>E-commerce</i>	10
2.4 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	30
3.1 Tahapan Penelitian	30
3.1.1 Instrumen Penelitian.....	31
3.1.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.1.3 Analisis Data	33
3.1.4 Interpretasi Hasil	33
3.2 Objek Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Uji Validitas	35
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.3.3 Analisis Gap pada Metode Servqual	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil.....	38
4.1.1 Rancangan Kuesioner.....	38
4.1.2 Hasil Pengumpulan Data	38

4.1.3 Hasil Uji Data Validitas	39
4.1.4 Hasil Uji Data Reliabilitas.....	40
4.1.5 Hasil Jawaban Pertanyaan 5 variabel Per-Item	40
4.1.6 Analisis Metode Servqual	42
4.2 Pembahasan	44
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambaran Hubungan Gap	6
Gambar 2.2 Mekanisme Aktivitas Umum <i>E-commerce</i>	11
Gambar 2.3 Arus Informasi dalam <i>E-commerce</i>	12
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> dari Tahapan Penelitian.....	30



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Rancangan Kuesioner.....	33
Tabel 3.2 Skala skor perhitungan	34



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Kuesioner yang Digunakan.....	49
Lampiran 2 Tabel Kuesioner yang Digunakan.....	56

