

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEFOOD
DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DI YOGYAKARTA



SILVIA VIVI DEVI ANTI

NIM : 195610079

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2024

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEFOOD
DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DI YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi



Program Sarjana
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia
Yogyakarta

Disusun Oleh

SILVIA VIVI DEVI ANTI

NIM : 195610079

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna ShopeeFood Dengan
Metode *E-Service Quality* di Yogyakarta.

Nama : Silvia Vivi Devi Anti

NIM : 195610079

Program Studi : Sistem Informasi

Program : Sarjana

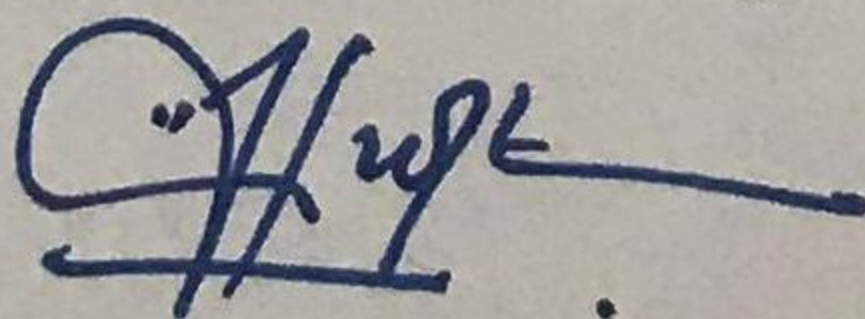
Semester : Ganjil

Tahun Akademik : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, 21 Februari 2024

Dosen Pembimbing,



Sumiyatun, S.Kom., M.Cs

NIDN : 0515048402

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

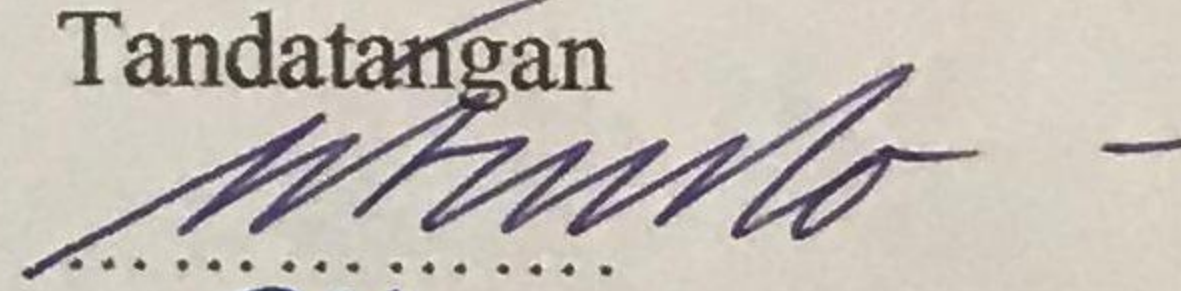
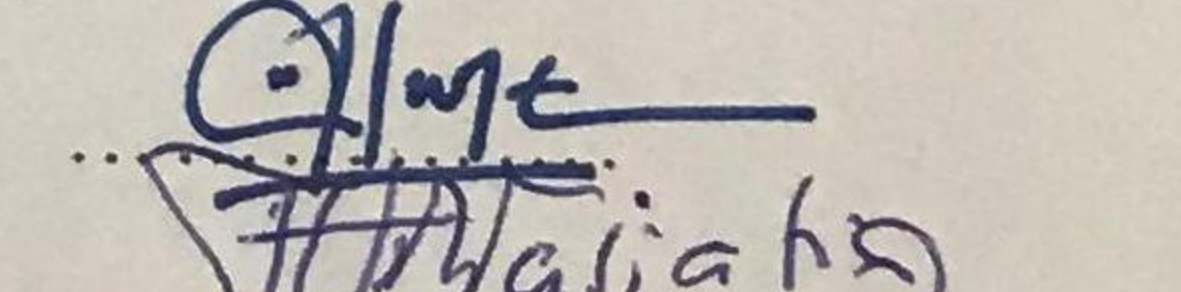
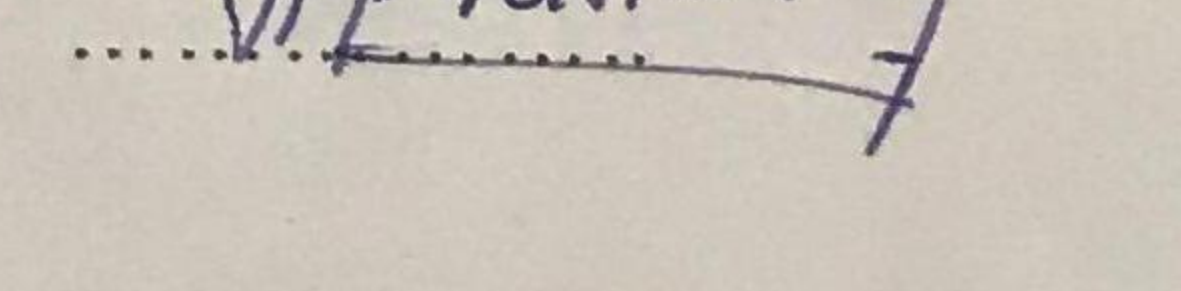
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEFOOD
DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DI YOGYAKARTA**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan
Diterima untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar

**Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia
Yogyakarta**

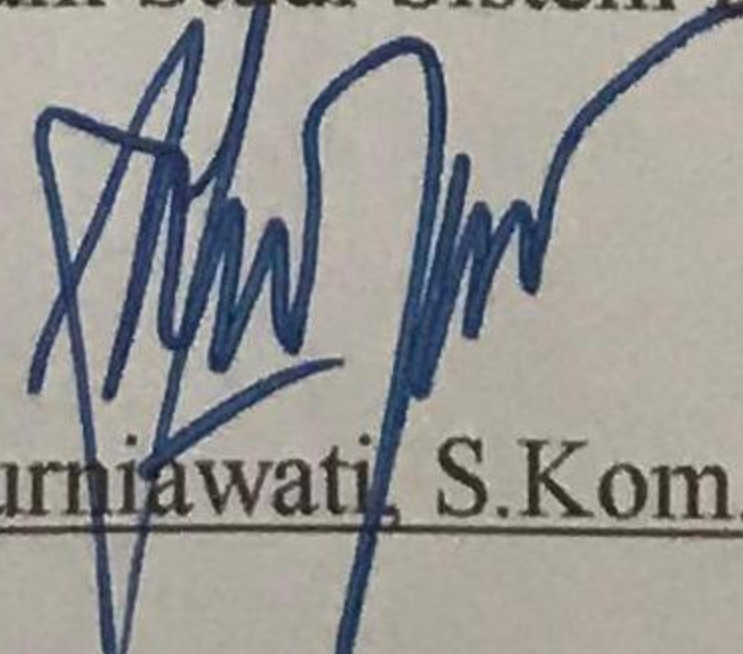
Yogyakarta,2024

Dewan Penguji

- | | NIDN | Tandatangan |
|--|------------|---|
| 1. Dison Librado, S.E., K.Kom. (Ketua) | 0526096701 |  |
| 2. Sumiyatun, S.Kom., M.Cs. (Sekertaris) | 0515048402 |  |
| 3. Ir. Hera Wasiati, M.M. (Anggota) | 0510016701 |  |

Mengetahui

Ketua Program Studi Sistem Informasi

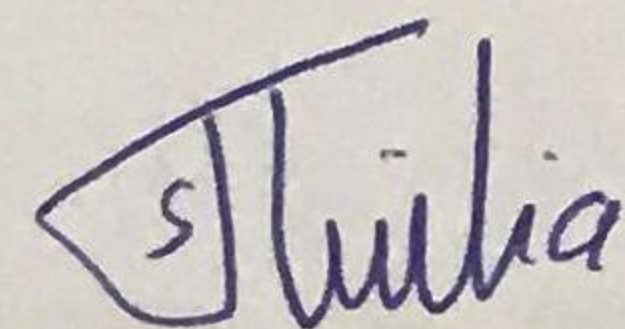

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.

NPP : 051149

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 21 Februari 2024



Silvia Vivi Devi Anti

NIM: 195610079

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, Dengan segala rasa syukur kehadiran Allah SWT, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar. Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta bapak Hartanto dan ibu Suhartati yang telah memberikan dukungan, cinta, serta doa yang tidak pernah berhenti untuk anak-anaknya. Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada kakak saya Olivia Puspita Ningrum atas semangat, dukungan, dan perhatian yang selalu diberikan untuk mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Sumiyatun, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memotivasi saya selama penyusunan skripsi ini, saya ucapkan banyak terima kasih.
3. Ibu Ir. Hera Wasiati, M.M. dan bapak Dison Librado, S.E., M.Kom. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan pengetahuan untuk mengulas serta mengevaluasi, memberikan masukan dan saran skripsi saya. Saya ucapkan banyak terima kasih.
4. Diri saya sendiri, Silvia Vivi Devi Anti karena mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu menyelesaikan tugas akhir dan tidak menyerah walaupun sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Teman seperjuangan saya Anisa, Mila, Siska, dan Elsa yang selalu membantu saya selama masa perkuliahan, terima kasih saya sampaikan kepada teman-teman. Perjalanan selama 4 tahun di bangku kuliah memang tidak lah mudah,

namun sangat berkesan bagi saya mulai dari bersama-sama melewati tawa, tangis, dan suka duka selama di bangku kuliah.

6. Terakhir untuk semua pihak yang namanya tak tercantum, saya ucapkan terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya. Semoga kebaikan dan keberkahan senantiasa menyertai kita semua.

MOTTO

Maka sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan.

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

Selalu ada harga dalam sebuah proses, Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

(Boy Candra)

Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, Jadi tetap berjuang ya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1 Landasan Teori/Dasar Teori.....	12
2.2 Uji Instrumen.....	14
2.3 Kerangka Berpikir.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Bahan.....	18
3.2 Peralatan.....	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.4 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	21
3.5 Uji Asumsi Klasik.....	22

3.6	Analisis Linear Berganda	24
3.7	Uji Hipotesis	26
3.8	Rancangan Kuesioner	28
3.9	Flowchart Penelitian	30
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Data Hasil Penelitian	33
4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	34
4.3	Uji Asumsi Klasik	37
4.4	Analisis Linear Berganda	41
4.5	Uji Hipotesis	44
4.6	Koefisien Determinasi (R ²).....	47
BAB V PENUTUP.....		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Pengguna terhadap ShopeeFood.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	16
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Uji Reliabilitas.....	36
Gambar 4.2 Uji Normalitas	37
Gambar 4.3 Uji Linearitas.....	39
Gambar 4.4 Uji Multikolinieritas	40
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas	41
Gambar 4.6 Uji Analisis Linear Berganda.....	42
Gambar 4.7 Uji t.....	45
Gambar 4.8 Uji F.....	47
Gambar 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian.....	11
Tabel 3.1 Skala Instrumen.....	28
Tabel 3.2 Rancangan Kuesioner	28
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status.....	33
Tabel 4.3 Uji Validitas Kuesioner.....	35
Tabel 4.4 Interpretasi Reliabilitas Instrumen Penelitian	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Rekap Hasil Kuesioner	53
Lampiran 2 : T-tabel	55
Lampiran 3 : F Tabel	59
Lampiran 4 : Uji Validitas	66
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas.....	69
Lampiran 6 : Kuesioner Google Form.....	70
Lampiran 7 : Berita Acara Google Form.....	76
Lampiran 8 : Rekomendasi Seminar Proposal	76
Lampiran 9 : Keputusan Seminar Proposal	77
Lampiran 10 : Acc Revisi Skripsi	77

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan tugas akhir skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEFOOD DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DI YOGYAKARTA” ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI).

Dengan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, seta dorongan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi berharga dalam perjalanan penulis. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada mereka yang telah memberikan dedikasi dan waktu luangnya dalam membantu penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kaya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, memberikan wawasan baru, dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 21 Februari 2024

Penulis

ABSTRAK

Shopee adalah salah satu platform belanja online yang terdepan di kawasan Asia Tenggara dan Taiwan. Shopee sendiri merupakan aplikasi yang bergerak di bidang jual beli online yang dapat diakses secara mudah menggunakan smartphone oleh siapapun. Untuk memudahkan pengguna dalam mencari kebutuhan, shopee menyediakan berbagai fitur yang dapat digunakan. Salah satu fitur yang dapat digunakan oleh pengguna yaitu ShopeeFood.

Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna shopeefood dengan metode *e-service quality* dan mengambil sampel penelitian di kota Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan *E-SERVICE QUALITY*, yang memiliki 7 indikator yaitu *efficiency*, *availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda, dan alat analisis data menggunakan software SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan nilai konstanta (nilai a) sebesar 3,262 dan untuk *efficiency* -0,019, *availability* sebesar 0,050, *fulfillment* sebesar -0,047, *privacy* sebesar 0,173, *responsiveness* sebesar 0,101, *compensation* sebesar 0,104, dan *contact* sebesar 0,230. Dilihat dari hasil penghitungan menyatakan bahwa variabel *efficiency* dan *fulfillment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel *availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, *E-Service Quality*, ShopeeFood

ABSTRACT

Shopee is one of the leading online shopping platforms in Southeast Asia and Taiwan. Shopee itself is an application engaged in buying and selling online that can be accessed easily using a smartphone by anyone. To make it easier for users to find their needs, shopee provides various features that can be used. One of the features that can be used by users is shopeefood.

This research focuses on analyzing shopeefood user satisfaction with the e-service quality method and taking research samples in the city of Yogyakarta. This research method uses *E-SERVICE QUALITY*, which has 7 indicators, namely *efficiency*, *availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, and *contact*.

This study used quantitative methods with multiple regression analysis techniques, and data analysis tools using SPSS software version 23. The results showed a constant value (value a) of 3.262 and for *efficiency* of -0.019, *availability* of 0.050, *fulfilment* of -0.047, *privacy* of 0.173, *responsiveness* of 0.101, *compensation* of 0.104, and *contact* of 0.230. Judging from the calculation results, it states that *efficiency and fulfillment* variables have no effect on user satisfaction while *availability, privacy, responsiveness, compensation, and contact* variables affect user satisfaction.

Keywords : *User Satisfaction, E-Sevice Quality, ShopeeFood*