



ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOOP MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *KANO*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

SITI ZAINAH
11753200931



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOOP E MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *KANO*

TUGAS AKHIR

Oleh:

SITI ZAINAH

11753200931

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 03 April 2023

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

Pembimbing

Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

NIP. 199001242019031017

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOOP E
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *KANO***

TUGAS AKHIR

Oleh:

SITI ZAINAH

11753200931

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 28 Maret 2023

Pekanbaru, 28 Maret 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008



Dekan

Dr. Hartono, M.Pd.

NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Sekretaris : Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SITI ZAINAH
 NIM : 11753200931
 Tempat/Tgl. Lahir : Mengkirau, 16 - 08 - 1998
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
 Prodi : SISTEM INFORMASI
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE SHOPEE
MENEJEMKAN METODE E-SERVQUAL DAN KANO

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10/09/2023.
 Yang membuat pernyataan


 METERAI TEMPEL
 3A9AKX366112296
 SITI ZAINAH
 NIM : 11753200931

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 28 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

SITI ZAINAH

NIM. 11753200931

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN



Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin, bersyukur hanya kepada Allah SWT sang pemberi rahmat dan nikmat yang tak pernah henti, sang pemberi maaf dan pertolongan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan izin dan bantuan-Nya. *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*, shalawat atas baginda Nabi Muhammad SAW. Setiap kesulitan pasti akan ada kemudahan. Tidak ada yang tidak mungkin jika Allah SWT sudah berkehendak.

Karya tulis sederhana namun diselesaikan dengan banyak perjuangan ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua yang sangat peneliti cintai. Walaupun tidak bisa membayar semua jasa dan pengorbanan yang telah ayah dan ibu berikan kepada peneliti, namun semoga Tugas Akhir dan gelar sarjana ini bisa menjadi hadiah kecil untuk kebahagiaan ayah dan ibu. Terimakasih atas doa yang selalu ayah dan ibu panjatkan, terimakasih atas kasih sayang yang tak terhingga, terimakasih atas pengorbanan dan dukungan yang tiada henti diberikan hingga saat ini, semoga menjadi amal kebaikan bagi kalian diakhirat kelak *Aamiin*. Maaf kalian harus menunggu lama untuk mendapatkan kebahagiaan kecil ini dari peneliti, semoga ini awal langkah pembuka untuk kebahagiaan lainnya yang akan peneliti berikan untuk ayah dan ibu. *Aamiin*.

Tugas akhir dan gelar sarjana ini peneliti persembahkan juga untuk adik serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungannya. Semoga peneliti bisa meraih kesuksesan sehingga bisa membanggakan keluarga. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat beriring salam tidak lupa pula peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri teladan yang baik bagi kita semua.

Selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dikesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi juga selaku Ketua Sidang Tugas Akhir saya.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan banyak motivasi untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini yang telah bimbingan, memberikan saran, dan dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
7. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
8. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc selaku Dosen Penguji I Tugas Akhir yang telah memberikan banyak masukan kepada peneliti berupa kritik dan saran yang membangun untuk Tugas Akhir ini.
9. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji II Tugas Akhir yang telah memberikan banyak masukan kepada peneliti berupa kritik dan saran yang membangun untuk Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Dosen dan Pegawai serta keluarga besar Program Studi Sistem Informasi dan Fakultas Sains dan Teknologi.
11. Untuk kedua Orang Tua tercinta Ayahanda M. Toher dan Ibunda Samini yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan penuh kepada peneliti, yang menjadi alasan utama dan motivasi terbesar peneliti untuk menyelesaikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saikan Tugas Akhir ini.

12. Untuk adik tercinta M. Rizki Fauzan yang telah banyak memberi dukungan, do'a, dan banyak bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini serta para sepupu Khusnul Kotimah, Najihah, Siti Nurazimah, Nurul Habibah, M. Nurul Fitriadi dan seluruh keluarga besar yang telah mendo'akan dan menjadi motivasi bagi penulis.

13. Untuk teman seperjuangan dan sahabat Irina, Nurhalimah, Nurhaliza dan Dea Permata Hati yang senantiasa mau berbagi keluh kesah, cerita suka dan duka selama masa perkuliahan, selalu membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

14. Untuk teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2017 Kelas D yang sama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar S.Kom, selalu semangat dan terimakasih atas kebersamaan dan dukungan yang diberikan sampai saat ini, semoga kita semua mendapatkan kesuksesan *Aamiin*.

15. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam pengerjaan dan penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak bisa peneliti sebutkan nama satu persatu. Semoga semua bimbingan, dukungan, dan doa yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Semoga dengan segala jerih payah dan dorongan yang telah disumbangkan, bernilai sebagai amal ibadah di sisi Allah SWT, *Aamiin*. Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, peneliti dengan senang hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari para pembaca melalui email peneliti 11753200931@students.uin-suska.ac.id. Atas bantuannya saya ucapkan terimakasih. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, 03 April 2023

Penulis,

SITI ZAINAH
NIM. 11753200931

LETTER OF ACCEPTANCE

Kepada Yth :
Siti Zainah, Muhammad Luthfi Hamzah, Nesdi Evrilyan Rozanda, Febi Nur Salisah
Di Tempat
Dengan Hormat,

Melalui surat ini kami sampaikan bahwa makalah Saudara dengan judul :

“Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual dan Kano”

Dinyatakan dapat **DITERIMA** untuk publikasikan pada Jurnal JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi) Volume 10 Nomor 2. Jurnal JATISI Volume 10 Nomor 2 akan dipublikasikan pada tanggal 20 Juni 2023 secara digital yang dapat diakses pada website <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/index> yang berbasis **Open Journal Systems (OJS)**.

Terima kasih atas partisipasi dan kontribusinya pada Jurnal JATISI. Demikian kami sampaikan.

Salam hangat,



M. Rizky Pribadi, M.Kom
Editor in Chief JATISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari tulisan, naskah, atau gambar ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Shopee Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Kano*

Siti Zainah*¹, Muhammad Luthfi Hamzah², Nesdi Evrilyan Rozanda³, Febi Nur Salisah⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim; Jl. H.R. Soebrantas No.155, Riau 28293

⁵Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Riau

e-mail: *¹ 11753200931@students.uin-suska.ac.id, ² muhammad.luthfi@uin-suska.ac.id,

³ nesdi.rozanda@uin-suska.ac.id, ⁴ febinursalisah@uin-suska.ac.id

Abstrak

Shopee adalah salah satu situs jual beli online yang sering dikunjungi dan memiliki angka unduhan yang tinggi di *play store*. Akan tetapi pada dua tahun terakhir ini shopee mengalami penurunan jumlah rata-rata pengunjung bulanan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan shopee pada website atau aplikasinya. Metode *E-Servqual* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara atribut dan harapan layanan pelanggan dan model kano digunakan untuk mengklasifikasikan atribut dan menentukan sejauh mana atribut layanan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan menggunakan metode *E-Servqual* menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan, dikarenakan seluruh atribut mempunyai nilai gap negative. Dan hasil perhitungan menggunakan model kano mengidentifikasi 11 atribut yang harus diprioritaskan, dikarenakan adanya hubungan linear diantara kinerja atribut dengan kepuasan pelanggan, 11 atribut yang perlu dipertahankan, karena peningkatan kinerja atribut akan menghasilkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan lima atribut yang perlu ditingkatkan guna memaksimalkan kepuasan terhadap pelanggan.

Kata kunci— E-Commerce Shopee, Kualitas Layanan, E-Servqual, Kano

Abstract

Shopee is one of the most frequently visited online buying and selling sites and has a high number of downloads on the play store. However, in the last two years, Shopee has experienced a decrease in the average number of monthly visitors. The purpose of this study is to determine the quality of service provided by Shopee on its website or application. The *E-Servqual* method is used to measure the gap between attributes and customer service expectations and the Kano model is used to classify attributes and determine the extent to which service attributes meet customer satisfaction. The results of calculations using the *E-Servqual* method show that the quality of services provided has not met customer expectations, because all attributes have negative gap values. And the results of calculations using the Kano model identify 11 attributes that must be prioritized, due to a linear relationship between attribute performance and customer satisfaction, 11 attributes that need to be maintained, because an increase in attribute performance will result in a very high level of satisfaction and five attributes that need to be improved in order to maximize satisfaction towards customers.

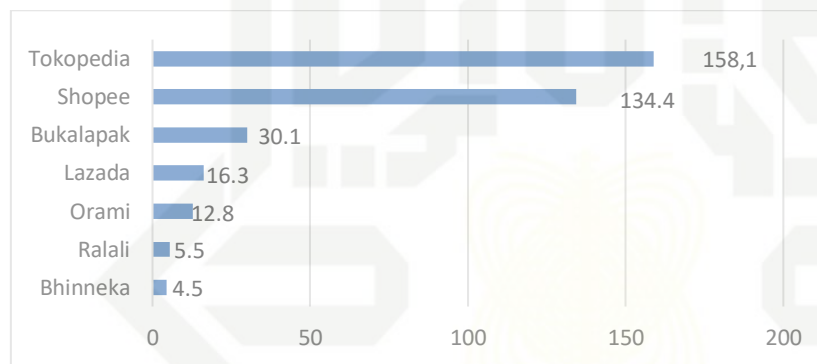
Keywords— Shopee E-Commerce, Service Quality, E-Servqual, Canoe

1. PENDAHULUAN

Internet merupakan sebuah inovasi yang memudahkan dalam melakukan berbagai hal setiap hari. Menurut hasil survei yang telah dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, Indonesia memiliki 210,03 juta pengguna internet pada tahun 2021. Dibandingkan periode sebelumnya, angka ini naik 6,78 % menjadi 196,7 juta. Tingkat penetrasi internet di Indonesia kini mencapai 77,02% (Bisnis.com, 2021). Internet berdampak pada banyak aspek kehidupan masyarakat, termasuk perekonomian. *Marketplace* adalah jenis *e-commerce* yang

berfungsi sebagai tempat bagi penjual dan pembeli untuk berdagang. *E-commerce* mengacu pada transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik. Menciptakan tingkat kualitas layanan tertinggi mungkin adalah salah satu kunci sukses dalam *e-commerce* karena layanan berkualitas tinggi dapat membuat konsumen merasa puas [1]. Banyak marketplace Indonesia, termasuk Lazada, Tokopedia, Bukalapak, Blibli, Elevenia, dan Shopee, muncul sebagai hasil dari pesatnya pertumbuhan *e-commerce*. Marketplace adalah model bisnis yang memudahkan para pedagang untuk berjualan melalui media online. Konsep dasarnya sama seperti pasar tradisional dimana bisnis yang berbeda menjual dagangannya ditempat yang sama, namun marketplace mempermudah perdagangan menggunakan internet. Dengan adanya internet produk maupun jasa yang diperdagangkan dapat dilihat oleh siapa saja, kapan saja, serta dari mana saja bahkan tidak hanya oleh penjual, serta pelanggan dapat berasal dari berbagai lokasi bahkan termasuk negara lain. [2]

Di Indonesia, persaingan *marketplace* yang dikenal sebagai tempat belanja online semakin ketat. Persaingan tidak datang hanya dari dalam negeri akan tetapi, persaingan datang dari perusahaan asing yang telah memasuki pasar domestik. *Cupo Nation* Indonesia merilis data dari studi terkait situs belanja online yang sering dikunjungi masyarakat Indonesia. Daftar toko online yang menguasai pasar Indonesia seperti gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Diagram rata-rata pengunjung bulanan *E-Commerce* Tahun 2021

Dari data diagram diatas terlihat bahwa Tokopedia menjadi situs belanja online yang banyak dikunjungi pada tahun 2021, dengan total 158,1 juta pengunjung. Shopee menduduki urutan kedua dengan 134,4 juta pengunjung, diikuti oleh Bukalapak dengan 30,1 juta pengunjung, dan diikuti berturut-turut oleh Lazada, Blibli, Orami, Ralali, dan Bhinneka. Banyaknya pusat perbelanjaan saat ini diakibatkan dari banyaknya pengguna internet di Indonesia. Pada tahun 2020 shopee merupakan situs jual beli online yang paling banyak dikunjungi masyarakat, akan tetapi pada tahun 2021 E-Commerce tersebut mengalami penurunan pengunjung. Shopee memiliki sejumlah fitur menarik dan berbeda seperti live chat, hashtag, dan shopee live yang dapat memudahkan pengguna untuk menemukan produk yang diinginkan. Di *google play store*, aplikasi shopee telah diunduh lebih dari 5,5 juta dan mendapat rating 4,7 secara keseluruhan, akan tetapi pada kolom ulasan masih terlihat berbagai keluhan-keluhan pengguna shopee. Dalam mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada pengguna shopee dipekanbaru, adapun keluhan-keluhan yang paling banyak diterima ialah, tentang keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang diestimasikan pada *website*. Kedua, ketika pelanggan mengeluh tentang kualitas layanan pengembalian produk atau dana yang ingin dikembalikan, mereka merasa bahwa shopee tidak menanggapi masalah mereka dengan serius selanjutnya pelayanan kualitas Shopee masih kurang maksimal, terutama dalam hal menyelesaikan setiap masalah pada konsumen, konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan melalui *customer service* masih kurang maksimal serta perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi konsumen yang sedang berbelanja di Shopee dan voucher gratis ongkir yang sering tidak bisa digunakan. Saat ini para pelaku bisnis *e-commerce* berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan rasa nyaman

dan kemudahan yang akan mendorong pelanggan untuk tetap setia kepada perusahaan. Hal ini sebagai jawaban atas persaingan yang semakin ketat dimana kualitas layanan menjadi salah satu alat utama untuk merebut pasar.

Untuk menarik lebih banyak pelanggan, Shopee perlu meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan. Shopee harus dapat menawarkan kepada pelanggannya barang-barang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif. Oleh sebab itu, sebuah bisnis perlu lebih memperhatikan kualitas produk dan kualitas distribusi untuk memastikan bahwa produk sampai ke pelanggan tepat waktu, sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, serta diperlukan suatu standar guna menentukan tingkat kualitas layanan suatu website karena kualitas layanan pada website dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan jumlah pelanggan yang berbelanja online. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan untuk menentukan kualitas layanan suatu website [3]. Sebelumnya pernah dilakukan penelitian terhadap masalah kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang dilakukan menggunakan metode Servqual dan Kano untuk menganalisis kebutuhan customer *Coffee Colada*, hasil penelitian menunjukkan 20 atribut kebutuhan layanan. Dalam pengolahan metode kano 14 atribut dikategorikan kedalam *One dimensional*, 5 atribut *Must Be*, dan 1 atribut masuk dalam kategori *Attractive* [4]. Penelitian selanjutnya yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan Servqual, Kano, dan QFD untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan serta tingkat kepuasan pada GoJek, dari hasil penelitian menampilkan bahwasanya tingkat kepuasan pelanggan pengguna ojek online jauh dari harapan pengguna [5].

Penelitian lainnya dengan menggunakan pendekatan Servqual dan Kano, untuk mengantisipasi lamanya waktu tunggu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang disebabkan oleh lambatnya penyampaian pelayanan oleh pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kantor bersama samsat gersik terhadap pembayaran wajib pajak bermotor dikatakan berkualitas, namun masih ada yang perlu ditingkatkan kembali agar mendapatkan nilai yang maksimal. [6]. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian ini yang terletak pada pengambilan studi kasus dan sampel yang digunakan. Studi kasus yang digunakan pada penelitian ini ialah pelanggan e-commerce shopee dan sampel yang digunakan ialah pelanggan yang berusia minimal 18 tahun dan pernah menggunakan layanan situs belanja online shopee minimal dua kali dan telah melakukan transaksi jual beli di aplikasi. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas layanan yang disediakan shopee pada website atau aplikasinya.

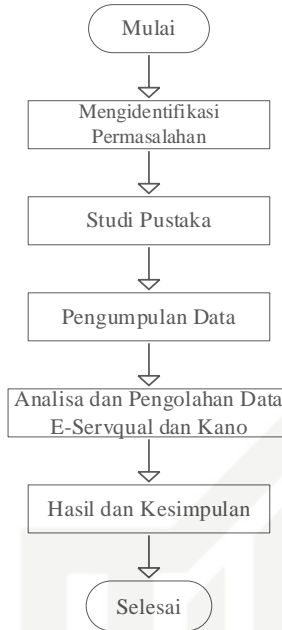
Kualitas layanan ialah tingkat keunggulan kualitas yang dikendalikan dan diharapkan guna mewujudkan harapan pelanggan [7]. Kualitas layanan (*Servqual*) mengacu pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Model Kano, yang didasarkan pada dimensi kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*), merupakan analisis kualitas layanan yang tepat untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam penelitian ini. Model Kano diberi nama oleh pengembangnya yaitu Prof Noriaki Kano yang bertujuan mengklasifikasikan setiap atribut produk atau jasa berdasarkan tingkat keahlian produk ataupun jasa yang diartikan dalam memuaskan serta memenuhi kebutuhan konsumen. Masalah yang dihadapi Shopee adalah berkurangnya jumlah kunjungan rata-rata setiap bulan, dan banyak ulasan pelanggan terus menunjukkan layanan yang diberikan kurang maksimal. Diharapkan metode ini dapat mengidentifikasi variabel kualitas layanan pelanggan mana yang harus dipertahankan atau ditingkatkan untuk menyelesaikan masalah ini.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ialah bagian ilmu pengetahuan yang membahas praktik penelitian dengan benar dan tepat dari peneliti berdasarkan prinsip dan data ilmiah yang telah ditetapkan. Berikut gambaran tahapan penelitian yang dilakukan seperti gambar 2 dibawah ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

2.1 Identifikasi masalah

Pada tahap awal, persiapan penelitian terdiri dari mengidentifikasi masalah, memahami serta mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah tersebut, dan menetapkan tujuan penelitian. Identifikasi permasalahan dapat diamati dalam table 1 dibawah ini:

Tabel 1. Identifikasi Permasalahan

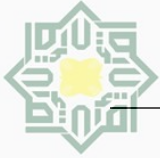
No	Permasalahan	Dimensi
1	Keterlambatan pengiriman barang yang terjadi diluar estimasi waktu pengiriman yang tertera di <i>website</i>	<i>Fulfillment</i>
2	Keluhan dari pelanggan yang tidak ditanggapi serius oleh pihak shopee, seperti keluhan tentang kualitas layanan pengembalian produk atau dana yang ingin dikembalikan	<i>Responsiveness</i>
3	Kualitas layanan yang diberikan masih kurang maksimal, terutama dalam menyelesaikan semua masalah yang dimiliki pelanggan.	<i>Compensation</i>
4	Kualitas produk yang diberikan masih kurang memuaskan	<i>Effisiensi</i>

2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan melalui studi pustaka atau studi literatur yang dilakukan untuk mengumpulkan teori-teori yang menjadi landasan penelitian. Literatur tersebut diperoleh melalui jurnal dan buku, kemudian peneliti melakukan wawancara terhadap pelanggan shopee menggunakan metode *E-Servqual*, sehingga peneliti menemukan permasalahan dan kendala yang dirasakan. Langkah selanjutnya ialah menentukan sampel penelitian menggunakan rumus lemeshow dengan menggunakan prevalensi outcome sebesar 50% dan tingkat ketelitian 10% seperti rumus 1 dibawah ini:

$$n = \frac{(1.96)2x0.5x0.5}{(0.1)^2} \tag{1}$$

$$= 96.04 \tag{2}$$



Berdasarkan hasil rumus lemeshow, jumlah reponden penelitian ini ialah sebanyak 97 responden. Karakteristik responden terbagi menjadi dua. Karakteristik pertama pelanggan yang berusia minimal 18 tahun dan pernah menggunakan layanan situs belanja online Shopee minimal dua kali dan telah melakukan transaksi jual beli di situs online shoope. Pengambilan sampel dilaksanakan mempergunakan teknik non probability sampling, jenis tekniknya ialah sampling idensial. Metode pengambilan sampel didasarkan pada kebetulan, yakni siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan atau tidak sengaja dapat dipergunakan sebagai sampel bila ditentukan bahwa orang tersebut cocok sebagai sumber data.

2.3 Pengolahan Data E-Servqual dan Kano

Penelitian ini menggunakan tujuh dimensi *E-Servqual*, analisis *E-Servqual* dilaksanakan mempergunakan skala likert dan pembagian skornya seperti tabel 2 dibawah ini [8]:

Table 2. Pembagian Skor

Keterangan	Skor
Sangat Mengharapkan Atau Sangat Puas	5
Mengharapkan Atau Puas	4
Cukup Mengharapkan Atau Cukup Puas	3
Kurang Mengharapkan Atau Kurang Puas	2
Sangat Tidak Mengharapkan Atau Sangat Tidak Puas	1

Gap persepsi dan harapan kemudian dihitung dengan rumus 3 berikut ini:

$$\text{Presepsi} - \text{Harapan} = \text{GAP} \tag{3}$$

Jika nilai gap positif, maka pelayanan dinilai memuaskan (presepsi > harapan), pelanggan puas atau layanan dianggap memuaskan jika nilai GAP yang dihasilkan nol (presepsi = harapan). Sebaliknya, jika nilai gap negative, maka pelayanan yang telah diberikan dinilai tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau kurang memuaskan (presepsi < harapan) [9]. Nilai kualitas pelayanan atau service quality diperoleh dengan mencari selisih antara nilai presepsi dengan nilai harapan yang diberikan. Dalam menganalisis kualitas layanan yang sudah diberikan maka dapat menggunakan rumus 4 dibawah ini:

$$\text{Kualitas Layanan} = \frac{\text{Presepsi}}{\text{Harapan}} \tag{4}$$

Apabila nilai Q yang di hasilkan ≥ 1 , maka kualitas pelayanan yang didapatkan bisa dikatakan baik. Namun Sebaliknya jika nilai $Q \leq 1$ maka kualitas pelayanan yang didapatkan buruk.

Berikut tahap analisis model kano yang diambil dari jurnal [10] ialah meliputi:

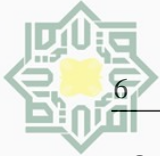
Tahap 1: Mengevaluasi dan mengklasifikasikan atribut responden menggunakan tabel evaluasi kano

Tahap 2: penentuan kategori tiap variable mempergunakan aturan pada *blauth s formula*

1. Apabila jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) > (*indifferent + reserve + questioneble*) maka *grade* diperoleh nilai paling tinggi dari (*one dimensional, attractive, must be*).
2. Apabila jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) < (*indifferent + reserve + questioneble*) maka *grade* diperoleh nilai paling tinggi dari (*indifferent, reserve, questioneble*)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Halcyon Publishing UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



3. Apabila jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) = (*indifferent + reserve + questioneble*) maka *grade* diperoleh nilai paling tinggi diantara semua kategori kano (*one dimensional, attractive, must be, indifferent, reserve, questioneble*).

Tahap 3: Menghitung *Customer Satisfaction Coefficient (CSC)* dengan memperhitungkan nilai *if better than (better)* dan *if worse than (worse)*.

2.4 Tahap Akhir/ Penutup

Pada tahapan akhir, peneliti akan membuat kesimpulan terkait hasil analisa yang telah didapatkan. Kesimpulan berupa kesenjangan dimensi *E-Servqual* atau analisis gap mengungkapkan bahwa kualitas layanan aplikasi atau situs pada shopee secara keseluruhan belum memenuhi harapan pelanggan, dan analisis kano menyimpulkan bahwa sebelas atribut termasuk kedalam kategori *one dimensional*, sebelas atribut masuk kedalam kategori *attractive*, dan lima atribut masuk dalam kategori *must-be*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengolahan Metode E-Servqual

Penelitian ini menggunakan tujuh variabel pada dimensi *E-Servqual* yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsifitas, kompensasi, dan kontak. Kemudian menggunakan uji instrument validitas dan realibilitas, dan analisis data menggunakan *Electronic service quality (E-Servqual)* dan model kano. *E-servqual* didefinisikan sebagai upaya untuk menilai penilaian konsumen secara menyeluruh terkait keunggulan dan kualitas layanan elektronik di pasar dunia maya [11]. Metode Servqual memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi. Dalam penelitian ini Metode E-Servqual digunakan untuk menentukan nilai gap dari masing-masing dimensi yang ada pada metode E-Servqual. Penelitian ini memakai 97 responden yang telah diuji kecukupan minimal sampel menggunakan rumus *lemeshow*. Nilai kesenjangan atau Gap didapatkan dengan mengurangi nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan, dan dapat diamati dalam tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Perhitungan Gap Servqual.

Dimensi Servqual	No	Atribut Layanan	Presepsi	Harapan	Gap
<i>Efficiency</i>	1	Informasi produk diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya agar pelanggan mudah menemukan produk yang di butuhkan	3,75	4,39	-0,64
	2	Transaksi selesai dengan cepat	3,65	4,54	-0,89
	3	Situs atau aplikasi shopee mudah digunakan	3,84	4,39	-0,55
	4	Halaman aplikasi atau situs shopee dimuat dengan cepat	3,73	4,42	-0,69
	5	Situs atau aplikasi shopee terorganisir dengan baik	3,73	4,58	-0,85
<i>System Availability</i>	6	Situs atau aplikasi shopee selalu tersedia untuk transaksi	3,87	4,54	-0,67
	7	Setelah Situs atau aplikasi shopee terinstal dapat diluncurkan dan dijalankan	3,79	4,42	-0,63
	8	Situs atau aplikasi shoope tidak crash saat di gunakan	3,79	4,45	-0,66
	9	Halaman situs atau aplikasi shopee tidak macet, ketika masuk ke informasi pemesanan	3,86	4,45	-0,59

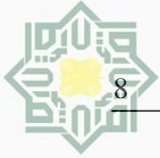
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<i>Fulfillment</i>	10	Pesanan dikirimkan sesuai estimasi yang tertera di deskripsi	3,78	4,68	-0,9
	11	Pesanan dikirim tidak melebihi batas waktu yang ditentukan	3,9	4,43	-0,53
	12	Pesanan sampai ke tujuan dengan cepat	3,63	4,47	-0,84
	13	Situs atau aplikasi shopee memiliki stok item yang sesuai dengan klaim	3,72	4,54	-0,82
<i>Privacy</i>	14	Situs atau aplikasi shopee melakukan pemenuhan dengan benar	3,7	4,46	-0,76
	15	Riwayat transaksi pelanggan dilindungi serta dipastikan oleh pihak shopee	3,91	4,53	-0,62
	16	Situs atau aplikasi shopee tidak memberikan informasi ke pihak lain.	3,82	4,54	-0,72
<i>Responsiveness</i>	17	Situs atau aplikasi shopee melindungi kartu kredit	3,7	4,58	-0,88
	18	Pihak shopee memberikan opsi yang nyaman dalam pengembalian barang.	3,61	4,58	-0,97
	19	Pihak shopee menangani keluhan atau permintaan pelanggan dengan ramah dan profesional	3,78	4,55	-0,77
	20	Pihak shopee mampu memberikan solusi yang tepat dalam menangani permasalahan pelanggan	3,78	4,48	-0,7
	21	Pihak shopee memberikan arahan yang sesuai dan mudah dimengerti kepada pelanggan	3,65	4,52	-0,87
<i>Compensation</i>	22	Pihak shopee memberikan kompensasi atas kesalahan teknis pada aplikasi atau situs	3,89	4,76	-0,87
	23	Pihak shopee memberikan kompensasi terhadap pesanan yang sampai tidak tepat waktu yang tertera dideskripsi	3,61	4,54	-0,93
	24	Apabila barang yang telah diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera, pihak shopee akan memberikan kompensasi	3,6	4,58	-0,98
<i>Contact</i>	25	Pelanggan bisa menghubungi pihak shopee lewat sosial media, no telepon, serta email.	3,67	4,43	-0,76
	26	Mempunyai layanan pelanggan secara online yang bisa dihubungi melalui telepon.	3,56	4,50	-0,94
	27	Pelanggan bisa memilah buat ditunjukan kepada karyawan shopee langsung serta bukan cuma berbentuk bot web ataupun aplikasi dalam perihal penindakan permasalahan pelanggan.	3,67	4,52	-0,85

Hasil perhitungan pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa setiap atribut layanan memiliki nilai gap negative dalam arti belum memenuhi harapan pelanggan. Atribut pelayanan yang memiliki nilai gap tertinggi ialah atribut 24 pada dimensi kompensasi, yaitu pada ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi pihak shopee akan memberi kompensasi. Pihak shopee harus memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengajukan komplain atas barang yang tidak sesuai, serta dapat memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk komplain, dan tidak menutup komplain secara sepihak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Langkah selanjutnya adalah menggunakan rumus Q untuk menentukan kualitas setiap dimensi. Jika nilai $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Hal ini dilakukan setelah nilai GAP pada masing-masing atribut pada kepuasan persepsi dan harapan pelanggan telah ditentukan. Namun sebaliknya, jika nilai $Q \leq 1$, maka kualitas layanan mungkin buruk atau mungkin tidak memenuhi harapan pelanggan. Berikut pada tabel 4 dibawah ini merupakan nilai nilai hasil akhir dari metode E-Servqual dalam kualitas pelayanan di setiap atribut dimensi pada layanan e-commerce shopee.

Tabel 4. Nilai Q pada tiap Dimensi E-Servqual

No	Dimensi	Mean		Gap	Q
		Presepsi	Harapan		
1	Efficiency	3,74	4,46	-0,72	0,83
2	System Availability	3,82	4,46	-0,64	0,84
3	Fulfillment	3,74	4,51	-0,77	0,82
4	Privacy	3,81	4,55	-0,74	0,83
5	Responsiveness	3,7	4,53	-0,83	0,81
6	Compensation	3,7	4,62	-0,92	0,8
7	Contact	3,63	4,48	-0,85	0,81
Mean		3,73	4,51	-0,78	0,82

Dari tabel 4 di atas menunjukkan bahwa hasil dari nilai Q belum mencukupi standar atau belum dapat dikatakan baik dikarenakan nilai Q di atas membuktikan bahwa nilai yang didapatkan 1 yang mana nilai Q sebesar 0,82.

3.2 Pengolahan dan Perhitungan Kano

Kano ialah metode yang digunakan untuk mengklasifikasi karakteristik layanan atau produk sesuai dengan kapasitasnya untuk memuaskan pelanggan [12]. Tujuan dari model Kano adalah untuk mengklasifikasikan karakteristik jasa atau produk berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa tersebut dapat memuaskan pelanggan [13]. Analisis Kano dilakukan dengan memberi pertanyaan fungsional dan disfungsional. Dan kuesioner Kano menggunakan pilihan jawaban dan skala seperti berikut ini:

1. Atribut layanan bermanfaat dan disukai (Suka / S)
2. Atribut layanan harus ada (Harap /H)
3. Atribut layanan tidak memiliki pengaruh apapun, baik positif maupun negative (Netral /N)
4. Atribut layanan tidak disukai, akan tetapi atribut layanan tersebut bisa diterima (Toleransi / T).
5. Kondisi atribut layanan tidak bisa diterima (Tidak Suka / TS)

Tanggapan responden diklasifikasikan dengan tabel evaluasi kano yang memperlihatkan distribusi seluruh kategori seperti tabel 5 dibawah ini [14]:

Tabel 5. Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Functional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Harap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Halcyon Digital Agency Undang-Undang
 Hak Cipta © 2020 oleh Halcyon Digital Agency
 UIN Suska Riau

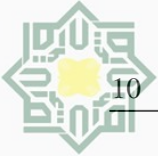
Untuk mengklasifikasikan karakteristik masing-masing, yaitu dengan menggabungkan tanggapan dari kuesioner fungsional dan disfungsional dengan mempergunakan evaluasi model kano kedalam enam kategori. Hasil kategori model kano dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Kategori Model Kano

No	Atribut	Jumlah Jawaban						Total	Kategori	Gap	Better	Worse
		M	O	A	I	R	Q					
1	Atribut 1	28	29	10	30	0	0	97	O	-0,64	0,40	-0,58
2	Atribut 2	14	28	32	23	0	0	97	A	-0,89	0,61	-0,43
3	Atribut 3	24	25	14	34	0	0	97	O	-0,55	0,40	-0,50
4	Atribut 4	29	28	28	12	0	0	97	M	-0,69	0,57	-0,58
5	Atribut 5	20	18	22	37	0	0	97	A	-0,85	0,41	-0,39
6	Atribut 6	24	30	21	22	0	0	97	O	-0,67	0,52	-0,55
7	Atribut 7	28	29	30	10	0	0	97	A	-0,63	0,60	-0,58
8	Atribut 8	21	24	17	35	0	0	97	O	-0,66	0,42	-0,46
9	Atribut 9	29	25	32	11	0	0	97	A	-0,59	0,58	-0,55
10	Atribut 10	17	27	29	24	0	0	97	A	-0,9	0,57	-0,45
11	Atribut 11	29	29	30	9	0	0	97	A	-0,53	0,60	-0,59
12	Atribut 12	20	21	18	38	0	0	97	O	-0,84	0,40	-0,42
13	Atribut 13	25	26	32	14	0	0	97	A	-0,82	0,59	-0,52
14	Atribut 14	27	30	28	12	0	0	97	O	-0,76	0,59	-0,58
15	Atribut 15	24	28	26	19	0	0	97	O	-0,62	0,55	-0,53
16	Atribut 16	28	29	27	13	0	0	97	O	-0,72	0,57	-0,58
17	Atribut 17	23	26	12	36	0	0	97	O	-0,88	0,39	-0,50
18	Atribut 18	27	27	29	14	0	0	97	A	-0,97	0,57	-0,55
19	Atribut 19	23	21	16	37	0	0	97	M	-0,77	0,38	-0,45
20	Atribut 20	21	19	24	33	0	0	97	A	-0,7	0,44	-0,41
21	Atribut 21	26	29	27	15	0	0	97	O	-0,87	0,57	-0,56
22	Atribut 22	30	20	8	39	0	0	97	M	-0,87	0,28	-0,51
23	Atribut 23	24	26	30	17	0	0	97	A	-0,93	0,57	-0,51
24	Atribut 24	28	23	12	34	0	0	97	M	-0,98	0,36	-0,52
25	Atribut 25	28	26	25	18	0	0	97	M	-0,76	0,52	-0,55
26	Atribut 26	22	25	12	38	0	0	97	O	-0,94	0,38	-0,48
27	Atribut 27	26	27	29	15	0	0	97	A	-0,85	0,57	-0,54

Kategori *one dimensional* merupakan kategori yang perlu diprioritaskan dan terus ditingkatkan karena tingkat kepuasan terhadap atribut tersebut berbanding lurus dengan kinerja atribut, yang termasuk kedalam kategori *one dimensional* ialah atribut 1, atribut 3, atribut 6, atribut 8, atribut 12, atribut 14, atribut 15, atribut 16, atribut 17, atribut 21 dan atribut 26. Atribut pelayanan kategori *one dimensional* dengan nilai gap negative tertinggi adalah atribut dimana shopee harus mempunyai layanan pelanggan secara *online* yang bisa dihubungi melalui telepon dengan nilai gap sebesar -0,94. Sebaiknya, untuk memastikan pelanggan tidak mengalami kesulitan teknis saat menghubungi pihak shopee, sistem layanan pelanggan di situs web dan aplikasi perlu ditingkatkan kembali.

- Kategori *attractive* merupakan kategori yang harus dipertahankan karena peningkatan kinerja atribut akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang sangat tinggi akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan, yang termasuk kedalam kategori *attractive* ialah layanan atribut 2, atribut 5, atribut 7, atribut 9, atribut 10, atribut 11, atribut 13, atribut 18, atribut 20, atribut 23 dan atribut 27. Atribut



pelayanan kategori *attractive* yang memiliki nilai gap tertinggi adalah pada atribut pihak shopee memberikan opsi yang nyaman dalam pengembalian barang, sebesar -0,97. Pihak shopee sebaiknya memberikan bantuan dan tanggapan baik terhadap pelanggan yang mengalami masalah tersebut supaya pelanggan tersebut terarah dalam mengatasi masalah yang dialaminya.

Kategori *must be* merupakan kategori yang masih dipandang perlu oleh pelanggan sebab mereka tidak puas jika atribut ini bekinerja dengan buruk. Atribut yang termasuk kedalam kategori *must be* adalah atribut 19, atribut 22, atribut 24 dan atribut 25. Pada Atribut 24 pihak shopee memberikan kompensasi terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera pada website merupakan atribut dengan nilai gap negatif tertinggi yaitu sebesar -0,98. Pihak shopee harus memberikan kemudahan terhadap pelanggan mengenai pengajuan *complain* barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau mengecewakan serta dapat memperpanjang pengajuan waktu *complain* serta tidak menutup *complain* secara sepihak.

3.3 Perhitungan Worse dan Better

Nilai IBT menunjukkan seberapa puas pelanggan apabila penyedia layanan memberikan atribut layanan tertentu, sementara nilai IWT menunjukkan seberapa tidak puas pelanggan ketika penyedia layanan tidak menyediakan layanan tersebut.

Rumus IBT ditunjukkan pada rumus 5 berikut ini:

$$\frac{A+O}{A+O+M+1} \tag{5}$$

Koefisien pemenuhan berkisar antara 0 dan 1, dan semakin dekat nilainya dengan 1, semakin tinggi pengaruh kehadiran layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Rumus IWT ditunjukkan pada rumus 6 berikut ini:

$$\frac{O+M}{(A+O+M+1) \times (-1)} \tag{6}$$

Jika nilai yang dihasilkan mendekati -1, maka ketiadaan atribut layanan akan berdampak lebih besar terhadap ketidakpuasan pelanggan, karena koefisien kepuasan berkisar antara -1 hingga 0.

Perhitungan IBT (*If Better Than*) dan IWT (*If Worse Than*) menunjukkan bahwa, kualitas yang paling besar pengaruhnya pada kepuasan pelanggan ialah kualitas layanan atribut 2, yaitu atribut layanan kecepatan penyelesaian transaksi dengan cepat. Kepuasan pelanggan akan meningkat ketika atribut layanan ditingkatkan. Adapun atribut pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap ketidakpuasan pelanggan apabila tidak dipenuhi ialah atribut 11, yaitu pada layanan pesanan tidak dikirim melebihi batas waktu yang ditentukan. Jika atribut bantuan layanan ini tidak terpenuhi, maka kepuasan pelanggan akan turun sebesar 59%.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penghitungan dengan metode E-Servqual diketahui bahwa semua atribut memiliki nilai GAP negatif dengan nilai rata-rata keseluruhan yaitu 0,82 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan bisa dibidang belum mampu memenuhi harapan pelanggan dikarenakan nilai $0,82 \leq 1$. Analisis Kano mengklasifikasikan setiap atribut dari suatu layanan berdasarkan apa yang diinginkan pelanggan dan seberapa baik atribut layanan tersebut mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebelas atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori *one dimensional*, merupakan kategori yang perlu diprioritaskan dan terus ditingkatkan karena tingkat kepuasan terhadap atribut tersebut berbanding lurus dengan kinerja atribut. Sebelas atribut pelayanan shopee termasuk kedalam kategori *attractive*. *Attractive* merupakan atribut yang harus dipertahankan karena peningkatan kinerja atribut akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan dan menyertakan sumbernya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sangat tinggi sedangkan penurunan kinerja atribut tidak akan mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan. Lima atribut yang disediakan shopee termasuk pada kategori *must be*. *Must be* yakni kategori atribut yang masih dipandang perlu oleh pelanggan, dikarenakan pelanggan menjadi tidak puas jika atribut yang dipermasalahkan berkinerja buruk.

5. SARAN

Untuk menciptakan layanan yang mampu memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan perlu mengevaluasi kualitas layanannya setidaknya setahun sekali. Namun, perlu diingat kembali bahwa harapan dan keinginan pelanggan tidak selalu sama.

DAFTAR PUSTAKA

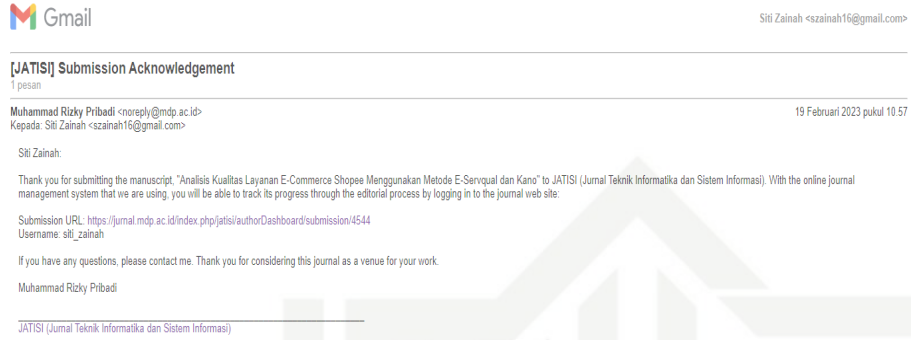
- [1] K. Christianto, "Hubungan dimensi service quality dengan kualitas layanan e-commerce dari sudut pandang konsumen online," *Tekno. Inf.*, Vol. 12, No. 2, Hal. 15–21, 2016.
- [2] A. Budiman, E. Yulianto, Dan M. Saifi, "Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty nasabah pengguna mandiri online," *Profit*, Vol. 14, No. 01, Hal. 1–11, 2020, Doi: 10.21776/Ub.Profit.2020.014.01.1.
- [3] Nani Agustina, "Kualitas layanan website e-commerce lazada.co.id menggunakan teknik pengukuran webqual," *J. Opt. Soc. Am. A*, Vol. 34, No. 5, Hal. 798, 2017, [Daring]. Tersedia Pada: [Http://Ejournal-Binainsani.Ac.Id/Index.Php/Isbi/Article/View/171/253](http://Ejournal-Binainsani.Ac.Id/Index.Php/Isbi/Article/View/171/253).
- [4] D. S. Maria, S. W. S. T, F. R. Industri, U. Telkom, Dan M. Kano, "Berdasarkan integrasi model kano dan service quality design of service needs on coffee colada using integration of," Vol. 7, No. 2, Hal. 5820–5826, 2020.
- [5] A. H. Abdi Dan A. Komariah, "Japti : Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri Analisis kualitas pelayanan transportasi online gojek terhadap kepuasan mahasiswa dengan metode servqual , kano dan qfd (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo) Abstrak Kompetisi," Vol. 1, No. September, Hal. 21–35, 2020.
- [6] N. B. Akbar Dan Handoyono, "Metode servqual dan kano (studi kasus wajib pajak pkb di kantor)," Vol. 01, No. 02, Hal. 57–68, 2020.
- [7] D. Y. Ulpa, R. Teguh, Dan D. Pratama, "Analisis kualitas pelayanan aplikasi lazada berbasis mobile dengan metode servqual," *Jtsi*, Vol. 2, No. 1, Hal. 38–48, 2021.
- [8] N. Fathimah, "Analisis kualitas pelayanan pada roemi ice cream dengan metode service quality (servqual) dan kano," 2017.
- [9] B. Kuswanto, P. Studi, T. Industri, F. Teknik, U. M. Gresik, Dan L. Belakang, "Penerapan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas layanan (studi kasus di bengkel mobil pt. Arina parama jaya)," Vol. Xvii, No. 2, Hal. 7–20, 2017.
- [10] I. Safi'i, "Klasifikasi atribut pelayanan mobile banking dengan kano model berdasarkan dimensi e-servqual," *J. Sist. Dan Manaj. Ind.*, Vol. 2, No. 2, Hal. 77, 2018, Doi: 10.30656/Jsmi.V2i2.696.
- [11] R. Leehim Dan D. G. Taylor, "Analisis peningkatan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan e-servqual, importance performance analysis (ipa) dan potential gain customer value (pgcv) pada website Pt.Pos Indonesia," Hal. 13–15.
- [12] M. E. Prasetyo, W. Sulistiyowati, T. Industri, F. Sains, Dan U. M. Sidoarjo, "Analisa kualitas layanan menggunakan metode kano (pada jasa pengiriman barang Pt . Xyz)," Hal. 1–9, 2022.
- [13] A. F. Ubaidillah, D. S. Donoriyanto, Dan T. Tranggono, "Penerapan metode kano dalam analisis kualitas pelayanan sistem pembelajaran berbasis online pada program studi teknik industri upn 'veteran' jawa timur," *Juminten*, Vol. 2, No. 1, Hal. 25–36, 2021, Doi: 10.33005/Juminten.V2i1.215.
- [14] A. A. Purwati Dan S. S. Sitompul, "Aplikasi model kano dalam pengukuran kualitas perguruan tinggi swasta kota pekanbaru berdasarkan perspektif mahasiswa," *J. Ilm. Cano Ekon.*, Vol. 6, No. 2, Hal. 93–100, 2017.



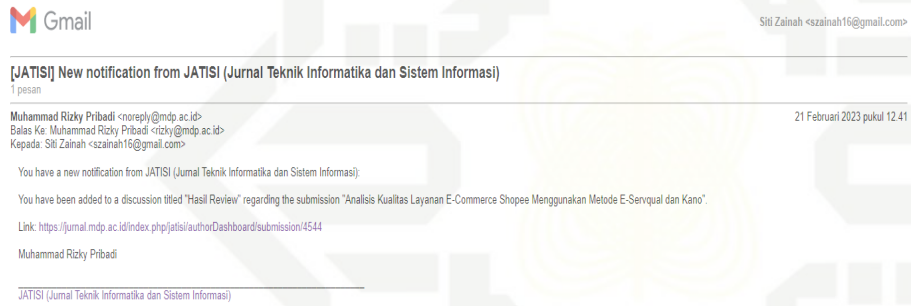
LAMPIRAN A

SUBMISSION dan REVIEW

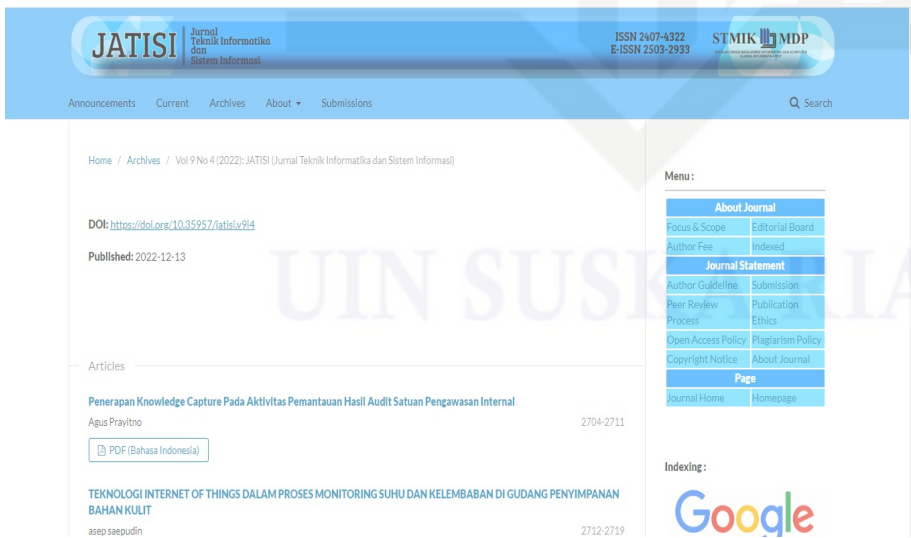
A.1 Surat Bukti Submission Paper



A.2 Surat Bukti Hasil Review



A.3 Template JATISI



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUISIONER PENELITIAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kuisioner Penelitian
Assalamu`nlaikum Wr.Wb
Dengan Hormat,
Perkenalkan nama saya Siti Zainah mahasiswa semester 10 Jurusan Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana, saya membutuhkan data yang hanya dapat diperoleh dengan ketersediaan dan kerja sama bapak/ibu dalam mengisi kuisioner ini.
Kuisioner ditujukan kepada para pengguna aplikasi shopee baik yang telah menggunakan atau masih menggunakan aplikasi shopee dan pernah kontak dengan customer service aplikasi shopee. Semua jawaban akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini.
Atas ketersediaan bapak/ibu saya mengucapkan terima kasih.

2. Identitas Responden
Nama : Ayu Wantika
Usia : 23
Jenis Kelamin : laki-laki Perempuan

Pernah / tidak menggunakan aplikasi shopee?

Pernah menggunakan aplikasi shopee

Tidak menggunakan aplikasi shopee

Pernah / tidak menggunakan layanan dan melakukan transaksi jual beli minimal 2 kali

Lebih dari 2 kali 2 kali

3. Petunjuk pengisian kuisioner Persepsi dan harapan pengguna
1. Bacalah dengan teliti pertanyaan-pertanyaan yang ada dan semua pertanyaan harus dijawab
 2. Kuisioner terdiri dari 27 pertanyaan setiap pertanyaan terdapat dua pertanyaan yaitu berdasarkan persepsi dan harapan pengguna aplikasi shopee
 - Persepsi = Berdasarkan apa yang anda rasakan terhadap layanan aplikasi shopee
 - Harapan = Berdasarkan apa yang anda inginkan terhadap layanan aplikasi shopee
 3. Jawaban terdiri dari lima kolom yaitu.
 - STS = Sangat Tidak Setuju (1) • TS = Tidak Setuju (2) • N = Netral (3) • S = Setuju (4)
 - SS = Sangat Setuju (5)
 4. Semua jawaban benar, tidak ada jawaban yang salah, oleh karena itu jawablah semua pertanyaan sesuai dengan keadaan yang di rasakan

1. Efisiensi (Efficiency)		Presepsi					Harapan				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Informasi produk diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya agar pelanggan mudah menemukan produk yang di butuhkan			✓							✓
2	Transaksi selesai dengan cepat			✓							✓
3	Situs atau aplikasi shopee mudah digunakan				✓				✓		
4	Halaman aplikasi atau situs shopee dimuat dengan cepat			✓						✓	
5	Situs atau aplikasi shopee terorganisir dengan baik			✓							✓

2. Ketersediaan sistem (System availability)		Presepsi					Harapan				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Situs atau aplikasi shopee selalu tersedia untuk transaksi				✓					✓	
2	Setelah Situs atau aplikasi shopee terinstal dapat diluncurkan dan dijalankan				✓						✓
3	Situs atau aplikasi shopee tidak crash saat di gunakan				✓					✓	
4	Halaman situs atau aplikasi shopee tidak macet, ketika masuk ke informasi pemesanan				✓						✓

3. Pemenuhan (Fulfillment)		Presepsi					Harapan				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pesanan dikirimkan sesuai estimasi yang tertera di				✓						✓



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	deskripsi								
2	Pesanan dikirim tidak melebihi batas waktu yang ditentukan				✓				✓
3	Pesanan sampai ke tujuan dengan cepat				✓			✓	
4	Situs atau aplikasi shopee memiliki stok item yang sesuai dengan klaim				✓			✓	
5	Situs atau aplikasi shopee melakukan pemenuhan dengan benar				✓				✓

4. Privasi (Privacy)		Presepsi					Harapan				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Riwayat transaksi pelanggan dilindungi serta dipastikan oleh pihak shopee					✓					✓
2	Situs atau aplikasi shopee tidak memberikan informasi ke pihak lain.				✓				✓		
3	Situs atau aplikasi shopee melindungi kartu kredit				✓						✓

5. Responsivitas (Responsiveness)		Presepsi					Harapan				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pihak shopee memberikan opsi yang nyaman dalam pengembalian barang.			✓							✓
2	Pihak shopee menangani keluhan atau permintaan pelanggan dengan ramah dan profesional				✓				✓		
3	Pihak shopee mampu memberikan solusi yang tepat dalam menangani permasalahan pelanggan				✓				✓		
4	Pihak shopee memberikan arahan yang sesuai dan mudah dimengerti kepada pelanggan				✓					✓	

6. Kompensasi (Compensation)		Presepsi					Harapan				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pihak shopee memberikan kompensasi atas kesalahan teknis pada aplikasi atau situs			✓						✓	
2	Pihak shopee memberikan kompensasi terhadap pesanan yang sampai tidak tepat waktu yang tertera dideskripsi				✓					✓	
3	Apabila barang yang telah diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera, pihak shopee akan memberikan kompensasi				✓					✓	

7. Kontak (Contact)		Presepsi					Harapan				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pelanggan bisa menghubungi pihak shopee lewat sosial media, no telepon, serta email.				✓					✓	
2	Mempunyai layanan pelanggan secara online yang bisa dihubungi melalui telepon				✓					✓	
3	Pelanggan bisa memilah buat ditunjukan kepada karyawan shopee langsung serta bukan cuma berbentuk bot web ataupun aplikasi dalam perihal penindakan permasalahan pelanggan				✓					✓	

Kepuasan Pelanggan		Skor				
	Pertanyaan	1	2	3	4	5
	Secara keseluruhan apakah anda merasa puas terhadap layanan yang ada pada shopee				✓	

4. Petunjuk pengisian kuisioner Kano

1. Bacalah dengan teliti pertanyaan-pertanyaan yang ada dan semua pertanyaan harus dijawab
2. Kuesioner terdiri dari 27 pertanyaan setiap pertanyaan terdapat dua pertanyaan yaitu berdasarkan Fungsional dan Disfungsional pengguna aplikasi shopee
 - Fungsional = Berdasarkan keberadaan suatu atribut terhadap layanan aplikasi shopee
 - Disfungsional = Berdasarkan tidak adanya suatu atribut terhadap layanan aplikasi shopee
3. Jawaban terdiri dari lima kolom yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

• S = Suka • H = Harus • N = Netral • T = Toleran • TS = Tidak suka

4 Semua jawaban benar, tidak ada jawaban yang salah, oleh karena itu jawablah semua pertanyaan sesuai dengan keadaan yang di rasakan

1. Efisiensi (Efficiency)											
No	Pertanyaan	Fungsional					Disfungsional				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Informasi produk diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya agar pelanggan mudah menemukan produk yang di butuhkan	✓									✓
2	Transaksi selesai dengan cepat	✓								✓	
3	Situs atau aplikasi shopee mudah digunakan		✓							✓	
4	Halaman aplikasi atau situs shopee dimuat dengan cepat	✓								✓	
5	Situs atau aplikasi shopee terorganisir dengan baik	✓								✓	

2. Ketersediaan sistem (System availability)											
No	Pertanyaan	Fungsional					Disfungsional				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Situs atau aplikasi shopee selalu tersedia untuk transaksi			✓					✓		
2	Setelah Situs atau aplikasi shopee terinstal dapat diluncurkan dan dijalankan	✓								✓	
3	Situs atau aplikasi shopee tidak crash saat di gunakan		✓							✓	
4	Halaman situs atau aplikasi shopee tidak macet, ketika masuk ke informasi pemesanan	✓								✓	

3. Pemenuhan (Fulfillment)											
No	Pertanyaan	Fungsional					Disfungsional				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pesanan dikirimkan sesuai estimasi yang tertera di deskripsi	✓									✓
2	Pesanan dikirim tidak melebihi batas waktu yang ditentukan	✓								✓	
3	Pesanan sampai ke tujuan dengan cepat	✓								✓	
4	Situs atau aplikasi shopee memiliki stok item yang sesuai dengan klaim		✓							✓	
5	Situs atau aplikasi shopee melakukan pemenuhan dengan benar	✓								✓	

4. Privasi (Privacy)											
No	Pertanyaan	Fungsional					Disfungsional				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Riwayat transaksi pelanggan dilindungi serta dipastikan oleh pihak shopee	✓									✓
2	Situs atau aplikasi shopee tidak memberikan informasi ke pihak lain.	✓								✓	
3	Situs atau aplikasi shopee melindungi kartu kredit	✓								✓	

5. Responsivitas (Responsiveness)											
No	Pertanyaan	Fungsional					Disfungsional				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pihak shopee memberikan opsi yang nyaman dalam pengembalian barang.	✓									✓
2	Pihak shopee menangani keluhan atau permintaan pelanggan dengan ramah dan profesional		✓								✓
3	Pihak shopee mampu memberikan solusi yang tepat dalam menangani permasalahan pelanggan		✓								✓
4	Pihak shopee memberikan arahan yang sesuai dan mudah dimengerti kepada pelanggan	✓									✓

6. Kompensasi (Compensation)											
No	Pertanyaan	Fungsional					Disfungsional				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pihak shopee memberikan kompensasi atas kesalahan teknis pada aplikasi atau situs	✓									✓
2	Pihak shopee memberikan kompensasi terhadap pesanan		✓								✓

	yang sampai tidak tepat waktu yang tertera dideskripsi									
3	Apabila barang yang telah diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera, pihak shopee akan memberikan kompensasi	✓								✓

7. Kontak (Contact)		Fungsional					Disungsional				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pelanggan bisa menghubungi pihak shopee lewat sosial media, no telepon, serta email.	✓									✓
2	Mempunyai layanan pelanggan secara online yang bisa dihubungi melalui telepon		✓								✓
3	Pelanggan bisa memilah buat ditunjukan kepada karyawan shopee langsung serta bukan cuma berbentuk bot web ataupun aplikasi dalam perihal penindakan permasalahan pelanggan		✓								✓

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN C

TABEL JAWABAN RESPONDEN

No	EFF1	EFF2	EFF3	EFF4	EFF5	TotalEFF	SYS1	SYS2	SYS3	SYS4	TotalSYS	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	TotalFUL	PRI1	PRI2	PRI3	TotalPRI	RES1	RES2
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	3	20	5	4	4	13	3	
2	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15	3	3	3	4	3	16	4	5	3	12	4	
3	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	13	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	3	
4	3	3	3	4	3	16	3	4	5	5	17	3	3	3	5	3	17	5	3	5	13	3	
5	4	4	4	5	4	21	3	4	3	4	14	3	4	4	4	4	19	4	5	3	12	4	
6	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	14	4	3	4	3	5	19	3	5	4	12	3	
7	4	4	3	4	4	19	3	4	3	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	4	
8	3	3	4	4	3	17	4	5	4	5	18	4	3	3	5	3	18	5	3	5	13	3	
9	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	
10	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	15	3	5	3	3	4	18	4	4	3	11	4	
11	4	4	4	4	3	19	4	4	5	5	18	4	4	4	3	3	18	5	3	4	12	3	
12	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	14	5	5	3	4	4	21	5	3	5	13	3	
13	4	4	3	3	4	18	3	4	3	4	14	4	4	4	5	3	20	4	4	3	11	3	
14	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	13	3	3	3	4	3	16	3	4	5	12	3	
15	4	4	4	4	5	21	3	3	4	4	14	4	4	4	3	4	19	5	4	5	14	4	
16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	5	16	4	4	3	4	5	20	4	3	3	10	4	
17	4	4	4	4	4	19	5	5	4	3	17	3	5	4	3	4	19	4	4	3	11	4	
18	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	3	5	5	13	3	
19	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18	4	4	3	11	3	
20	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	3	9	4	
21	4	3	4	4	4	19	4	4	5	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	12	4	
22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	5	4	3	4	20	3	4	3	10	3	
23	3	3	5	4	4	19	5	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	4	4	3	11	4	
24	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	15	3	5	4	3	4	19	4	5	4	13	5	
25	3	4	4	4	4	19	5	4	5	4	18	3	3	3	3	4	16	5	4	4	13	3	
26	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	14	4	3	4	4	4	19	4	3	3	10	4	
27	4	4	4	3	5	20	3	4	4	4	15	5	4	4	3	3	19	4	4	4	12	3	
28	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	4	3	5	4	3	19	5	3	4	12	3	

RES2	RES3	RES4	TotalRES	COM1	COM2	COM3	TotalCOM	CON1	CON2	CON3	TotalCON	SAT1	SAT2	SAT3	SAT4	TotalSAT	EFF1	EFF2	EFF3	EFF4	EFF5	TotalEFF	SYS1	SYS2	SYS3	SYS4	TotalSYS	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	TotalFUL	PRI1	PRI2	PRI3	TotalPRI	RES1	RES2				
4	4	4	14	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	4	16	EFF1																										
5	4	4	17	4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	4	4	14	EFF2																										
4	4	3	14	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	5	3	16	EFF3																										
3	3	5	14	3	3	3	9	3	3	3	9	5	3	3	5	16	EFF4																										
3	3	3	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	5	4	5	18	EFF5																										
4	4	4	15	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	3	4	13	TotalEFF																										
5	4	3	16	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	3	14	SYS1																										
4	3	4	14	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	5	5	17	SYS2																										
5	4	4	17	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	4	4	15	SYS3																										
4	4	3	15	4	4	3	11	3	3	4	10	4	5	5	4	18	SYS4																										
3	3	5	14	5	3	4	12	3	4	4	11	4	3	3	5	15	TotalSYS																										
3	3	3	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	4	3	14	FUL1																										
4	5	3	15	4	3	3	10	4	4	3	11	5	5	5	5	20	FUL2																										
5	4	4	16	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	3	4	14	FUL3																										
4	5	3	16	5	4	3	12	3	4	3	10	5	5	4	3	17	FUL4																										
3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	3	5	5	17	FUL5																										
4	4	3	15	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	5	15	TotalFUL																										
4	3	4	14	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	3	3	16	PRI1																										
3	4	3	13	5	5	3	13	5	3	3	11	4	5	4	4	17	PRI2																										
3	3	4	14	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	5	16	PRI3																										
5	4	4	17	4	3	3	10	4	3	4	11	5	4	3	3	15	TotalPRI																										
4	4	4	15	3	3	4	10	4	3	5	12	4	3	4	5	16	RES1																										
3	3	3	13	3	4	4	11	3	4	3	10	5	4	3	4	16	RES2																										
3	5	4	17	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	4	5	17	RES3																										
4	5	4	16	5	4	3	12	4	4	4	12	4	4	3	4	15	RES4																										
4	3	3	14	4	3	3	10	4	3	4	11	5	3	4	5	17	TotalRES																										
3	3	4	13	3	4	4	11	3	3	3	9	4	5	4	4	17	COM1																										
4	4	3	14	5	4	3	12	3	4	4	11	3	4	3	3	13	COM2																										

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

28	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	4	3	5	4	3	19	5	3	4	12	3
29	4	3	4	3	4	18	4	5	5	5	19	4	4	4	5	4	21	3	3	3	9	4
30	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	14	3	5	3	3	3	17	3	3	3	9	4
31	4	4	5	4	4	21	3	4	3	4	14	4	4	4	4	2	18	4	3	5	12	3
32	3	3	4	4	5	19	3	3	4	3	13	3	4	3	4	3	17	5	4	4	13	4
33	4	4	5	3	3	19	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	18	4	4	3	11	3
34	4	3	3	4	5	19	4	3	4	4	15	3	4	4	3	3	17	3	4	4	11	4
35	3	4	4	3	4	18	5	4	4	3	16	4	4	3	4	5	20	4	4	3	11	5
36	3	4	3	4	5	19	4	5	4	3	16	5	3	4	4	5	21	5	3	3	11	3
37	4	3	4	4	4	19	4	3	5	4	16	4	3	4	3	3	17	3	3	4	10	4
38	5	4	3	4	4	20	4	4	4	5	17	4	4	3	4	4	19	3	4	4	11	4
39	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	14	3	5	4	3	5	20	4	4	3	11	3
40	5	4	4	3	3	19	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	16	4	3	4	11	4
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	11	4
42	3	3	3	3	5	17	3	4	3	4	14	3	5	4	3	4	19	4	4	4	12	3
43	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	3	3	4	10	4
44	4	3	5	4	4	20	4	3	3	3	13	3	4	3	4	3	17	4	4	3	11	4
45	3	4	4	5	3	19	3	4	4	3	14	4	3	4	3	4	18	4	4	5	13	5
46	4	4	4	4	3	19	4	4	3	5	16	3	5	4	4	3	19	3	3	5	11	3
47	3	3	3	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	4	5	5	23	5	4	4	13	4
48	3	4	5	4	3	19	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	4	4	3	11	4
49	4	4	3	4	3	18	4	3	4	5	16	5	4	3	4	4	20	4	3	4	11	3
50	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	15	3	4	4	3	3	17	5	4	4	13	5
51	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	13	5	5	4	4	4	22	3	4	4	11	3
52	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	13	3	4	3	3	5	18	4	3	3	10	3
53	5	4	4	5	4	22	4	4	4	3	15	5	4	4	4	5	22	4	3	4	11	3
54	4	4	4	4	3	19	4	5	5	3	17	5	4	3	3	3	18	4	5	5	14	4
55	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	14	3	5	4	3	4	19	4	5	4	13	4
56	4	4	5	3	5	21	5	3	4	4	16	5	4	3	4	5	21	3	3	4	10	3
4	4	3	14	5	4	3	12	3	4	4	11	3	4	3	3	4	13	COM2				
3	4	4	15	4	5	3	12	4	4	3	11	3	4	5	5	4	17	COM3				
4	4	4	16	3	4	4	11	4	3	5	12	3	3	3	4	4	13	TotalCOM				
4	3	3	13	4	4	3	11	3	4	4	11	5	4	3	4	4	16	CON1				
3	3	4	14	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	4	3	4	14	CON2				
4	4	3	14	5	4	4	13	5	3	4	12	5	4	5	5	19	CON3					
3	4	3	14	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	5	3	3	15	TotalCON				
5	3	3	16	3	4	3	10	5	4	3	12	3	3	4	4	4	14	SAT1				
3	4	5	15	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	5	3	16	SAT2					
4	3	3	14	4	4	3	11	3	3	4	10	3	5	3	5	16	SAT3					
4	4	5	17	5	3	4	12	4	4	4	12	3	4	4	4	15	SAT4					
3	3	4	13	3	4	3	10	3	5	3	11	4	4	4	4	16	TotalSAT					
4	4	4	17	5	3	3	11	3	3	4	10	3	4	4	5	16						
3	4	4	15	4	3	4	11	4	3	4	11	4	5	3	4	16						
3	5	4	15	3	3	3	9	3	5	5	13	4	4	3	4	15						
4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16						
5	3	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	4	3	5	3	15						
4	5	4	18	5	4	3	12	3	3	3	9	4	4	3	4	15						
3	4	4	13	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	4	3	17						
3	4	4	15	5	5	3	13	4	4	3	11	4	4	4	3	15						
4	3	3	16	3	4	3	10	5	3	3	11	5	4	4	4	17						
3	4	4	14	5	3	4	12	4	3	4	11	4	5	5	4	18						
4	4	4	17	4	4	3	11	3	4	4	11	3	4	4	4	15						
3	3	3	12	5	4	4	13	4	4	3	11	4	4	4	3	15						
5	4	3	15	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	3	4	15						
4	3	4	14	5	4	4	13	4	4	4	12	5	3	4	5	17						
4	4	4	16	4	3	4	11	4	3	5	12	4	5	3	4	16						
4	4	3	14	4	4	4	12	3	3	4	10	5	5	4	3	17						
4	5	3	15	3	3	3	9	4	3	3	10	5	3	3	4	15						



57	4	4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	16	4	4	4	3	3	18	4	4	3	11	4
58	4	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	5	4	3	12	4
59	3	3	4	4	4	4	18	5	5	5	4	19	4	5	3	4	3	19	4	3	3	10	4
60	4	4	5	4	3	3	20	4	3	5	4	16	4	5	4	5	5	23	3	3	4	10	3
61	4	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	3	4	3	4	5	19	5	4	5	14	3
62	3	4	4	3	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	4	17	4	3	4	11	4
63	4	3	4	3	3	3	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	3	20	4	5	3	12	4
64	4	4	4	4	4	3	19	4	4	5	5	18	5	5	3	3	4	20	3	5	4	12	4
65	4	3	5	3	4	4	19	5	5	3	4	17	4	4	4	3	3	18	3	5	4	12	3
66	4	4	5	4	3	3	20	4	4	4	5	17	5	4	4	4	3	20	5	4	4	13	3
67	4	5	4	3	4	4	20	5	3	4	3	15	3	3	3	4	4	17	4	3	3	10	4
68	3	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	13	5	4	3	5	3	20	3	4	3	10	4
69	4	3	3	3	3	3	16	5	3	4	4	16	3	3	4	4	4	18	4	4	3	11	3
70	4	4	3	4	4	4	19	3	4	4	5	16	4	3	4	3	4	18	4	3	3	10	3
71	3	4	4	5	3	3	19	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	5	4	4	13	3
72	4	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4
73	5	3	5	3	5	3	21	5	4	3	3	15	4	4	5	5	3	21	5	5	5	15	3
74	4	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	17	3	5	4	4	4	20	4	3	4	11	4
75	4	4	4	4	4	3	19	5	3	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	3	11	4
76	4	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	4
77	4	4	4	4	3	3	19	4	5	4	3	16	3	4	3	3	4	17	3	4	4	11	3
78	3	4	5	5	4	4	21	5	5	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	3	3	9	3
79	4	4	4	5	3	3	21	3	4	3	3	13	3	3	3	4	4	17	3	5	3	11	4
80	3	5	5	3	4	4	20	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	5
81	4	3	4	4	3	3	18	3	3	4	3	13	3	4	3	3	3	16	5	3	3	11	3
82	5	4	4	3	3	3	19	4	4	3	3	14	4	3	4	5	4	20	3	5	4	12	4
83	3	3	3	4	4	4	17	4	3	3	4	14	3	5	3	4	4	19	4	4	3	11	3
84	4	4	3	3	4	4	18	3	4	4	5	16	4	4	4	3	3	18	3	3	3	9	4
85	4	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	3

4	4	5	17	3	4	3	10	3	4	4	11	4	5	4	3	16	4	4	4	4	3	17	4
4	5	3	16	4	4	5	13	5	4	3	12	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	16	4
3	4	3	14	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	16	4
3	3	3	12	3	4	5	12	4	4	4	12	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	19	4
5	4	5	17	4	4	4	12	5	3	3	11	5	3	3	3	3	3	5	3	3	4	15	4
4	5	5	18	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13	3
3	4	3	14	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	4
5	3	5	17	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	4	5	3	16	4	4	5	3	16	4
4	3	3	13	5	4	5	14	3	4	4	11	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	14	4
3	3	4	13	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	17	4
3	4	3	13	4	4	4	12	4	4	4	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	4
3	4	3	13	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	4
4	4	4	15	5	4	3	12	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	4
4	4	4	15	3	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	4
3	4	3	14	4	3	3	10	3	3	3	9	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	18	4
4	3	4	16	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	14	4
3	5	3	14	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	14	4
5	4	2	15	3	4	3	10	3	4	5	12	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	18	4
4	3	3	13	4	3	4	11	4	3	3	10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	4
3	3	5	15	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	14	4
4	5	3	15	4	4	4	11	4	3	3	10	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	16	4

86	4	4	4	3	4	4	19	4	5	4	4	17	4	4	3	3	3	17	4	5	3	12	3
87	4	3	4	4	4	4	19	4	5	3	3	15	4	3	4	4	3	18	3	4	4	11	4
88	4	3	3	5	3	3	18	5	4	3	5	17	3	5	5	5	4	22	4	5	4	13	3
89	3	4	4	4	4	4	19	4	3	4	4	15	4	4	3	4	3	18	4	4	3	11	5
90	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	5	4	3	3	4	19	4	3	3	10	3
91	4	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	3	4	17	3	4	4	11	4
92	4	4	4	3	3	3	18	3	3	5	5	16	4	4	3	4	3	18	4	5	4	13	4
93	4	4	3	3	4	5	19	4	5	4	3	16	3	4	4	4	4	19	4	4	3	11	3
94	4	3	3	4	3	3	16	3	4	3	5	15	5	4	3	5	3	20	3	3	4	10	3
95	4	3	4	4	3	3	18	4	3	4	5	16	3	4	4	4	4	19	5	4	3	12	4
96	4	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	17	3	3	3	3	3	15	5	3	4	12	5

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN D

UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Uji Validitas Presepsi dan Harapan

No	Dimensi	Kode	Presepsi	Harapan	rHitung		rTabel	Keterangan
					Fungsional	Disfungsional		
1	Efficiency	Eff 1	0,471	0,561	0,525	0,372	0,1975	Valid
2		Eff 2	0,51	0,437	0,409	0,408	0,1975	Valid
3		Eff 3	0,532	0,585	0,262	0,542	0,1975	Valid
4		Eff 4	0,357	0,399	0,473	0,499	0,1975	Valid
5		Eff 5	0,393	0,644	0,503	0,497	0,1975	Valid
6	System availability	Sys 1	0,576	0,487	0,522	0,638	0,1975	Valid
7		Sys 2	0,606	0,483	0,477	0,531	0,1975	Valid
8		Sys 3	0,647	0,593	0,589	0,261	0,1975	Valid
9		Sys 4	0,549	0,445	0,452	0,526	0,1975	Valid
10	Fullfilment	Ful 1	0,57	0,418	0,458	0,351	0,1975	Valid
11		Ful 2	0,544	0,508	0,499	0,555	0,1975	Valid
12		Ful 3	0,378	0,47	0,481	0,555	0,1975	Valid
13		Ful 4	0,531	0,519	0,417	0,459	0,1975	Valid
14		Ful 5	0,527	0,573	0,451	0,535	0,1975	Valid
15	Privacy	Pri 1	0,588	0,538	0,654	0,65	0,1975	Valid
16		Pri 2	0,548	0,626	0,606	0,558	0,1975	Valid
17		Pri 3	0,661	0,557	0,495	0,598	0,1975	Valid
18	Respon siveness	Res 1	0,541	0,473	0,559	0,496	0,1975	Valid
19		Res 2	0,562	0,467	0,601	0,449	0,1975	Valid
20		Res 3	0,506	0,654	0,449	0,573	0,1975	Valid
21		Res 4	0,521	0,598	0,498	0,562	0,1975	Valid
22	Compensation	Com 1	0,713	0,627	0,521	0,567	0,1975	Valid
23		Com 2	0,578	0,725	0,595	0,466	0,1975	Valid
24		Com 2	0,515	0,538	0,578	0,489	0,1975	Valid
25	Contact	Con 1	0,494	0,677	0,72	0,589	0,1975	Valid
26		Con 2	0,575	0,651	0,42	0,632	0,1975	Valid
27		Con 3	0,579	0,572	0,577	0,534	0,1975	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sett Islamid Jiwarsiyof Sutarif Kasim Riau

2. Uji Realibilitas Presepsi

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0,605	<i>Reliable</i>
<i>System Avability</i>	0,715	<i>Reliable</i>
<i>Fulfillment</i>	0,673	<i>Reliable</i>
<i>Privacy</i>	0,690	<i>Reliable</i>
<i>Responsiviness</i>	0,661	<i>Reliable</i>
<i>Compensation</i>	0,698	<i>Reliable</i>
<i>Contact</i>	0,629	<i>Reliable</i>

Uji Realibilitas Harapan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0,682	<i>Reliable</i>
<i>System Avability</i>	0,627	<i>Reliable</i>
<i>Fulfillment</i>	0,659	<i>Reliable</i>
<i>Privacy</i>	0,671	<i>Reliable</i>
<i>Responsiviness</i>	0,678	<i>Reliable</i>
<i>Compensation</i>	0,722	<i>Reliable</i>
<i>Contact</i>	0,723	<i>Reliable</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN E

DOKUMENTASI PENELITIAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Zainah lahir disalah satu desa yang berada di Kecamatan Tasik Putripuyu Kabupaten Kepulauan Meranti yang bernama Desa Mengkirau pada tanggal 16 Agustus 1999. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari Bapak M.Toher dan Ibu Samini. Penulis beralamat di Desa Mengkirau, Kecamatan Tasik Putripuyu, Kabupaten Kepulauan Meranti. Kontak Penulis dengan alamat e-mail 11753200931@students.uin-suska.ac.id. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 01 Mengkirau, Kec.

Tasik Putripuyu pada tahun 2011, kemudian menyelesaikan sekolah menengah pertama di MTS Hidayatul Muta'allim Mengkirau pada tahun 2014 dan sekolah menengah atas di MAHidayatul Muta'allim Mengkirau pada tahun 2017. Pada Tahun yang sama, Penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi. Pada tahun 2023, Penulis menyelesaikan pendidikan strata satu (S1).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.