



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-COMMERCE*  
TOKOPEDIA DENGAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IPA*  
(STUDI KASUS: MAHASISWA UIN SUSKA RIAU)**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh:

**HENDRA MUNANDA**

**11850314527**



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA DENGAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IPA* (STUDI KASUS: MAHASISWA UIN SUSKA RIAU)

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**HENDRA MUNANDA**

**11850314527**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 15 Januari 2024

Ketua Program Studi

**Eri Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

Pembimbing

**Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.**

**NIP. 198606122020122014**

UIN SUSKA RIAU



**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-COMMERCE*  
TOKOPEDIA DENGAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IPA*  
(STUDI KASUS: MAHASISWA UIN SUSKA RIAU)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**HENDRA MUNANDA**  
**11850314527**

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 12 Januari 2024

Pekanbaru, 12 Januari 2024  
Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Dekan**

**Dr. Hartono, M.Pd.**  
**NIP. 196403011992031003**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.**

**Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 2 : Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D**

- 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau



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

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hendra Munanda  
 NIM : 11850319527  
 Tempat/Tgl. Lahir : Pl. Kijang, 15-07-2000  
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan teknologi  
 Prodi : Sistem Informasi  
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~:  
Analisa Kepuasan Pengguna E-commerce Tokopedia  
Dengan Metode E-Survey dan LPT (studi kasus :  
mahasiswa UIN Suska Riau)

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, 22-01-2021



buat pernyataan

Hendra Munanda  
 NIM: 11850319527

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- 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 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, 12 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

**HENDRA MUNANDA**

**NIM. 11850314527**

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

*Assalamual'aikum warahmatullahi wabarakatuh*

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, terima kasih atas segala rahmat yang engkau limpahkan dan rezeki yang tiada putus engkau berikan kepada hamba. Terima kasih engkau telah memberikanku nikmat kesehatan, kekuatan, semangat pantang menyerah dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang luas. Atas karunia serta kemudahan yang diberikan-Nya, akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Persembahan teristimewa saya berikan untuk kedua orang tua, abang dan adik saya, yaitu masing-masing Hermansyah, Murniati, Reiy Damara SH, dan Dandy Agustiansyah yang banyak berperan dalam perjalanan hidup saya selama ini. Terima kasih kepada ibu atas lantunan doa-doa yang terbaik sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini guna untuk memperoleh gelar sarjana. Terima kasih kepada ayah atas perjuangan mu mencari nafkah untuk memberikan pendidikan terbaik anaknya yang tidak akan bisa diganti dengan apapun itu.

Teruntuk Dani Kos tercinta, SIF C, saudara saya yang tidak bisa saya sebutkan namanya terima kasih sudah menjadi teman juga tempat keluh kesah susah senang serta penyemangat sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah ini dengan bantuan kalian. Terakhir, Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan teman-teman dan dipermudahkan semua dalam menyelesaikan perkuliahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 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.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah Rabbil'alamin.* Hasbunallah Wani'mal Wakil Ni'mal Maula Wani'man Nasir. Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan karunia, rahmat, dan petunjuk-Nya dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan topik "Analisa Kepuasan Pengguna *E-Commerce* dengan Metode *E-Servqual* dan *IPA* (Studi Kasus: Mahasiswa Uin Suska Riau) " berhasil penulis selesaikan. Shalawat beserta salam tidak lupa pula penulis haturkan buat junjungan alam yakni nabi besar Muhammad SAW, dengan melantukan *Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad Wa Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Laporan Tugas Akhir ini merupakan bagian dari persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada::

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini yang telah banyak memberikan arahan, kritik, dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang Akhir saya.
6. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan bimbingan semasa perkuliahan.
7. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Penguji I atas waktu yang diberikan sekaligus arahan, kritik, dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D sebagai Dosen Penguji I atas waktu yang diberikan sekaligus arahan, kritik, dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri 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.

10. Kedua orang tua tersayang yaitu Hermansyah dan Murniati. Kepada Abang saya Reiy Damara., SH dan Adik Saya Dandy Agustiansyah serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan.
11. Mak Ndeng dan Pak Ndeng yang selalu memberikan nasehat kepada saya selama ini.
12. Rika Devianti S.Pd., M.Pd yang selalu memberikan dukungannya selama saya berkuliah
13. Dani Kos yang terima kasih sudah menjadi teman juga tempat keluh kesah susah senang serta penyemangat sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah ini dengan bantuan kalian.
14. Teman-Teman SIF C 18 yang selalu memberikan warna baru dalam hidup saya dari awal perkuliahan hingga tahap sekarang ini.
15. Paguyubanku IPPMR terima kasih yang selalu memberikan dukungannya dari saat saya bimbel hingga sekarang ini.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini memberikan manfaat yang besar bagi penulis dan pembaca di masa mendatang, serta menjadi amal jariyah bagi kita semua, Aamiin. Oleh karena itu, mengingat bahwa kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini masih terbilang jauh, penulis berharap menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Harapan ini diungkapkan dengan tujuan agar dapat menjadi sumber pembelajaran bagi penulis, sehingga proses perbaikan dapat bergerak menuju arah yang lebih baik. Akhirulkalam.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 15 Januari 2024  
Penulis,

**HENDRA MUNANDA**  
**NIM. 11850314527**



# ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA DENGAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IPA* (STUDI KASUS: MAHASISWA UIN SUSKA RIAU)

**HENDRA MUNANDA**  
**NIM: 11850314527**

Tanggal Sidang: 12 Januari 2024  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, layanan *E-Commerce* menjadi salah satu pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari yang praktis dan cepat. Namun, di Indonesia ada kesenjangan antara potensi *e-commerce* dengan persepsi kualitas layanannya. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna *E-Commerce* Tokopedia di UIN SUSKA RIAU dengan mempertimbangkan beberapa variabel kualitas layanan seperti *efisiensi*, *fullfilment*, *reability*, *privasi*, *responsivitas*, *compensasi*, *kontak*, pentingnya, dan performa dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *IPA*. Metode *E-Servqual* diterapkan untuk mengukur kualitas layanan dengan menggunakan *Structure Equation Modeling* (SEM), *Partial Least Squares* (PLS) melalui Smart-PLS 4.0 sebagai alat analisis. Berdasarkan hasil analisis, beberapa variabel dari *E-Servqual* seperti efisiensi, pemenuhan, dan keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sementara variabel *compensasi*, *kontak*, dan *privasi* menunjukkan pengaruh negatif. Selanjutnya, analisis dengan diagram *kartesianus IPA* mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan *E-Commerce* Tokopedia, khususnya dalam hal pelayanan, rekomendasi, penanganan masalah, dan beberapa aspek lainnya. Hasil ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola *E-Commerce* untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna di masa depan. )

**Kata Kunci:** *E-Servqual*, *IPA*, Tokopedia, Smart-PLS, SEM

- 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.



# ANALYSIS OF USER SATISFACTION ON TOKOPEDIA E-COMMERCE USING THE E-SERVQUAL METHOD AND IPA (CASE STUDY: UIN SUSKA RIAU STUDENTS)

**HENDRA MUNANDA**  
**NIM: 11850314527**

*Date of Final Exam: January 12<sup>th</sup> 2024*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## ABSTRACT

*In the current digital era, E-Commerce services have become one of the primary choices for the public to fulfill their everyday needs conveniently and quickly. However, in Indonesia, there is a gap between the potential of E-Commerce and the perceived quality of its services. This research evaluates user satisfaction with Tokopedia, an E-Commerce platform, at UIN SUSKA RIAU, considering various service quality dimensions such as efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation, contact, importance, and performance using the E-Servqual and IPA methods. The e-servqual method is applied to measure service quality, utilizing Structure Equation Modeling (SEM) Partial Least Squares (PLS) through SmartPLS 4.0 as the analytical tool. Based on the analysis results, some variables from e-Servqual, such as efficiency, fulfillment, and reliability, have a positive influence on consumer satisfaction, while compensation, contact, and privacy variables show a negative impact. Furthermore, the analysis with the IPA Cartesian diagram identifies priorities for improving Tokopedia's C-Commerce services, particularly in terms of service, recommendations, problem handling, and various other aspects. These results are expected to provide strategic recommendations for E-Commerce managers to enhance service quality and user satisfaction in the future.*

**Keywords:** *E-Servqual, IPA, Tokopedia, SmartPLS, SEM*

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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	3
1.3 Batasan Masalah . . . . .	3
1.4 Tujuan . . . . .	4
1.5 Manfaat . . . . .	4
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	4
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Analisa . . . . .	6
2.2 E-Commerce . . . . .	6
2.3 <i>E-Comerce</i> Tokopedia . . . . .	7
2.4 Tampilan Tokopedia . . . . .	7
2.5 Fitur-fitur Tokopedia . . . . .	9

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 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.6	<i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	10
2.7	Variabel <i>E-Servqual</i>	10
2.8	<i>Importan Peformance Analysis (IPA)</i>	11
2.9	<i>Structural Equation Model</i>	13
2.10	<i>Partial Least Square</i>	14
2.10.1	<i>Outer Model (Model Measurement)</i>	14
2.10.2	<i>Inner Model (Model Structural)</i>	15
2.11	<i>Smart-PLS</i>	15
2.12	Populasi dan Sampel	16
2.13	Menentukan Jumlah Sampel	16
2.14	Penelitian Terdahulu	17
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>18</b>
3.1	Tahap Perencanaan	18
3.2	Studi Pustaka	18
3.3	Identifikasi Masalah	19
3.4	Menentukan Metode dan Instrument Pengumpulan Data	19
3.5	Menentukan Populasi dan Sampel	19
3.6	Pengolahan Data	20
3.6.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	22
3.6.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	22
3.7	Analisa dan Hasil Pembahasan	23
3.8	Dokumentasi Hasil Penelitian	23
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>24</b>
4.1	Identifikasi Masalah	24
4.2	Karakteristik Responden	24
4.2.1	Karakretistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	25
4.3	Analisa Data	26
4.4	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	26
4.4.1	Pengujian Validitas	27
4.5	Uji <i>Reabilitas</i>	30
4.6	Evaluasi <i>Inner Model</i>	31
4.7	Uji Hipotesis	32
4.8	<i>Analisis Importance Peformance Matrix</i>	34
4.8.1	Kuadran 1	35

4.8.2	Kuadran 2	35
4.8.3	Kuadran 3	36
4.8.4	Kuadran 4	36

**5 PENUTUP 37**

5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran	37

**DAFTAR PUSTAKA**

<b>LAMPIRAN A</b>	<b>Wawancara</b>	<b>A - 2</b>
-------------------	------------------	--------------

<b>LAMPIRAN B</b>	<b>HASIL Analisa</b>	<b>B - 1</b>
-------------------	----------------------	--------------

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.



## DAFTAR GAMBAR

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>1.1 Pengunjung Bulanan <i>E-Commerce</i> 2022 . . . . . 2</p> <p>2.1 Halaman Depan Tokopedia . . . . . 8</p> <p>2.2 Tampilan Login Tokopedia . . . . . 8</p> <p>2.3 Tampilan Kategori Tokopedia . . . . . 9</p> <p>2.4 Tampilan Login Tokopedia . . . . . 9</p> <p>2.5 Diagram Kartesius . . . . . 12</p> <p>3.1 Metodologi Penelitian . . . . . 18</p> <p>3.2 Kerangka Penelitian . . . . . 23</p> <p>4.1 Karakteristik Diagram Jenis Kelamin . . . . . 25</p> <p>4.2 Karakteristik Diagram Fakultas . . . . . 26</p> <p>4.3 Rancangan Diagram Jalur <i>E-Servqual</i> . . . . . 26</p> <p>4.4 Rancangan Diagram Pengujian Validitas. . . . . 27</p> <p>4.5 <i>Output Outer Loading</i> . . . . . 28</p> <p>4.6 Hasil Deskriminan AVE. . . . . 30</p> <p>4.7 Hasil Keandalan Komposit. . . . . 31</p> <p>4.8 Grafik <i>R Square</i> . . . . . 32</p> <p>4.9 <i>Diagram Matrix IPA</i> . . . . . 35</p> <p>A.1 Wawancara . . . . . A - 2</p> <p>A.2 Wawancara . . . . . A - 2</p> <p>A.3 wawancara . . . . . A - 3</p> <p>A.4 Wawancara . . . . . A - 3</p> <p>B.1 Jenis Kelamin . . . . . B - 1</p> <p>B.2 Fakultas . . . . . B - 1</p> <p>B.3 Rancangan Diagram Jalur <i>E-Servqual</i> . . . . . B - 1</p> <p>B.4 Rancangan Diagram Jalur <i>E-Servqual</i> . . . . . B - 2</p> <p>B.5 Nilai <i>Outer Loading</i> . . . . . B - 2</p> <p>B.6 Nilai AVE . . . . . B - 2</p> <p>B.7 Keandalan Komposit . . . . . B - 2</p> <p>B.8 Nilai R-Squere . . . . . B - 3</p> <p>B.9 Diagram Matriks <i>Kartesius</i> IPA . . . . . B - 3</p>
---	--

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 TABEL

1.1	Analisa dan Variabel Terkait . . . . .	3
2.1	Penelitian Terkait . . . . .	17
3.1	Tabel Skala <i>Likert</i> . . . . .	20
3.2	Tabel Kuesioner . . . . .	21
4.1	Analisa dan Variabel Terkait . . . . .	24
4.2	Tabel <i>Cross Loading</i> . . . . .	29
4.3	Tabel Nilai AVE . . . . .	30
4.4	Tabel Nilai Keandalan Komposit. . . . .	31
4.5	Tabel <i>R-Squere</i> . . . . .	32
4.6	Tabel Uji Skor Hipotesis . . . . .	33

© 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 SINGKATAN

EF	: Efisiensi
FU	: Fullfilment
RE	: Reabilitas
PV	: Privasi
RS	: Responsivness
KO	: Kompensasi
KT	: Kontak
KP	: Kepuasan Pengguna
E-Servqual	: <i>Electronic Service Quality</i>
PLS	: <i>Partial Least Squares</i>
PLS-R	: <i>Partial Least Squares Regresion</i>
PLS-PM	: <i>Partial Least Squares Path Modelling</i>
SEM	: <i>Structure Equation Modeling</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
AVE	: <i>Average Variance Extract</i>
B2B	: <i>Business to Business</i>
B2C	: <i>Business to Customer</i>
C2C	: <i>Customer to Customer</i>
C2B	: <i>Customer to Business</i>
B2A	: <i>Business to Public Administration</i>
C2A	: <i>Customer to Public Administratio</i>
UMK	: Usaha Kecil Menengah
SIMI	: <i>Soft Internet and Media Inc</i>
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
H1	: Hipotesis 1
H2	: Hipotesis 2
H3	: Hipotesis 3
H4	: Hipotesis 4
H5	: Hipotesis 5
H6	: Hipotesis 6
H7	: Hipotesis 7
H8	: Hipotesis 8

### 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.



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, gaya hidup masyarakat kian semakin akrab, karena kebanyakan orang sangat *mobile* dalam aktivitas sehari-hari. Sehingga orang sering mencari sesuatu yang praktis dan instan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Hal ini diikuti dengan penyediaan berbagai layanan yang membantu masyarakat. Setiap bisnis memberikan keuntungan bagi konsumen untuk bertahan hidup. Serta menarik, sederhana dan menguntungkan sistem distribusi bagi konsumen, semakin tinggi keuntungan perusahaan. Oleh karena itu, sistem penjualan perusahaan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena sistem penjualan perusahaan tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi.

Namun, peluang besar dalam *E-Commerce* di Indonesia belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh para pengelola *E-Commerce* di Indonesia. Hal ini berdasarkan data survei Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2015 tentang profil pengguna internet Indonesia tahun 2014. Hasil penelitian APJII ditemukan bahwa sebagian besar pengguna internet di Indonesia masih belum menggunakan jasa elektronik yaitu 72,7 persen. Ada beberapa faktor yang menghambat pengguna internet Indonesia untuk menggunakan layanan elektronik, salah satunya adalah persepsi bahwa layanan elektronik tidak memberikan kualitas layanan yang baik kepada penggunanya (Wulannata, 2017).

Fakta-fakta di atas harus diperhatikan oleh para *E-Commerce* di Indonesia. Pengelola *E-Commerce* di Indonesia harus memperhatikan jaminan kepuasan, keandalan, dan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pengguna dan calon pengguna layanan elektronik mereka. Hal ini dilakukan untuk menjaga loyalitas pengguna layanan mereka dan upaya mereka untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan mereka. Loyalitas pengguna merupakan faktor penting dalam membangun dan memelihara hubungan pelanggan dalam jenis bisnis layanan *online* ini (Hasanudin dan Pujotomo, n.d.)

Tokopedia merupakan *platform E-Commerce* yang sering dikunjungi dengan berbagai program diskon, penawaran voucher pengiriman gratis, dan beragam opsi pembayaran. Aplikasi ini dirancang dengan tampilan yang ramah pengguna untuk mempermudah proses transaksi. Meski begitu, sejumlah tantangan muncul bagi pengguna Tokopedia di Pekanbaru berdasarkan *feedback* dari beberapa pelanggan. Beberapa masalah yang dihadapi antara lain: penggunaan voucher pengiriman

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

gratis yang kurang efektif, keterlambatan pengiriman dari estimasi yang ditentukan, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, fitur pilihan kurir yang hilang di dalam aplikasi, minimnya informasi dari penjual tentang stok barang, serta kesulitan dalam menghubungi tim layanan pelanggan. Data pengunjung *platform e-commerce* terlihat pada Gambar 1.1.

Toko Online	Pengunjung Web Bulanan	Ranking AppStore	Ranking PlayStore	Twitter	Instagram	Facebook	Jumlah Karyawan
1 Tokopedia	157,233,300	#2	#3	1,000,000	5,194,660	6,518,940	7,409
2 Shopee	132,776,700	#1	#1	778,100	8,518,710	25,087,130	6,232
3 Lazada	24,686,700	#3	#2	464,000	3,132,270	31,833,880	1,447
4 Bukalapak	23,096,700	#7	#7	219,300	1,857,790	2,511,780	2,915
5 Orami	19,953,300	n/a	n/a	5,690	16,200	350,680	247
6 Blibli	16,326,700	#6	#5	573,600	2,152,230	8,676,930	2,768
7 Ralali	8,883,300	#22	n/a	3,830	53,190	90,740	196
8 Zalora	2,776,700	#4	#8	7,460	756,890	8,012,210	271
9 JD ID	2,546,700	#8	#6	57,300	646,160	1,021,070	1,577
10 Bhinneka	2,360,000	#16	#12	66,100	42,220	1,028,810	606
11 Sociolla	1,456,700	#5	#4	8,180	1,033,660	18,480	887
12 Jakmall	825,000	#19	#13	3,600	53,810	99,020	101
13 Matahari	737,800	#9	n/a	91,100	1,758,870	1,559,940	700
14 Jakarta Notebook	697,200	#15	n/a	10,200	46,420	45,830	103
15 Mapemall	662,000	n/a	n/a	9,350	48,790	202,980	n/a

Gambar 1.1. Pengunjung Bulanan *E-Commerce* 2022

Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Rubayati dan Informasi (2020) yang memiliki tujuan dalam penelitiannya untuk menganalisis tingkat kualitas layanan *E-Commerce* herbal terhadap kepuasan pengguna berdasarkan variabel yang paling berpengaruh dalam pelayanan *E-Commerce* herbal. Metode yang digunakan yaitu *E-Servqual* agar mengetahui hitungan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Dari hasil penelitian maka didapatkan nilai gap perdimensi yang bernilai positif yaitu pada dimensi *efisiensi* gap bernilai (0.02), gap dimensi *fulfillment* yaitu (0,05), GAP *reability* yaitu (0.19), GAP dimensi *kontak* yaitu (0.12) dan gap dimensi *responsive* yaitu (0.04), sedangkan GAP dimensi *privasi* yaitu (-0.03) serta gap dimensi *compensasi* yaitu (-0.03) bernilai *negative*.

Bardasarkan hasil dari beberapa wawancara kepada mahasiswa terdapat beberapa masalah yang dialami konsumen diantaranya dapat dilihat pada tabel Tabel 1.1.

**Tabel 1.1.** Analisa dan Variabel Terkait

NO	Permasalahan	variabel
1	Sistem pengembalian barang yang lambat	<i>Fullfillment</i>
2	Kurangnya respon dari pihak Tokoped	<i>Responsivness</i>
3	Waktu pengiriman yang tidak sesuai di aplikasi	<i>Fullfilment</i>
4	Proses pengembalian dana yang sulit	Kompensasi
5	Seller tidak teliti saat pengiriman sehingga membuat CS lambat dalam merespon dalam melayani konsumen	<i>Contact</i>

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk sesuatu yang menitik-beratkan pada daya pemuasan kebutuhan ataupun keinginan pelanggan/konsumen serta ketelitian dalam mengkomunikasikannya sedemikian rupa sehingga terdapat kesesuaian yang seimbang dengan harapan pelanggan (Diana, 2015).

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa kepuasan pengguna *E-Commerce* Tokopedia terhadap pembelian di Tokopedia. Pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *IPA*.

*E-Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005), yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu *Efisien, Fullfilment, Realibilitas, Privasi, Responsiveness, Kompensasi, dan Contact*. Metode *IPA* pertama kali dikemukakan oleh (Martilla dan James, 1977), yang terdiri dari dimensi yaitu *Important, Performance*.

### 1.2 Perumusan Masalah

Perumusan Masalah Berlandasakn latarbelakang yang sudah dijelaskan peneliti, maka dari itu rumusan masalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah “Bagaimana Menganalisis Kepuasan Pengguna *E-Commerce* Tokopedia dalam half *Efficiency, Fullfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact, Important, Peformances*”.

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian tugas akhir ini memiliki batasan masalah untuk membatasi studi kasus yang akan di observasi, adapun batasan masalah tersebut memuat beberapa aspek diantaranya:

1. Analisis yang digunakan adalah menggunakan metode *e-servqual* dengan tujuh variabel yaitu *Efficiency, Fullfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact* dan metode *IPA* yaitu *Important, Performance*.



2. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik atau metode *aksidental sampling* dan menentukan jumlah responden dengan rumus Slovin.
3. Penentuan jumlah responden menggunakan teknik Slovin, dimana sumber responden penelitian ini adalah mahasiswa/mahasiwi UIN SUSKA RIAU pengguna *E-Commerce* Tokopedia dengan minimal 3 kali transaksi.
4. Penentuan dalam menganalisa data menggunakan teknik atau metode *Structur Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan *tools* SMART-PLS.

#### 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini memuat beberapa aspek:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna Tokopedia dalam dimensi *E-Servqual* dan *IPA*
2. Untuk mengetahui tingkat pengaruh dimensi *E-Servqual* dan *IPA* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil pengukuran 2 metode yaitu *E-Servual* dan *IPA*.

#### 1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini memuat beberapa aspek diantaranya:

1. Dapat mengetahui variabel mana yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen
2. Dapat mengetahui tingkat pengaruh dimensi *E-Servqual* dan *IPA* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen
3. Dapat mendukung visi dan misi *E-Commerce* Tokopedia sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *e-commerce* Tokopedia berdasarkan hasil pengukuran dimensi *E-Servual* dan dimensi *IPA*.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi menjadi 5 (Lima) bab. Adapun penjelasan masing-masing bab adalah sebagai berikut:

##### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum dari tugas akhir ini, yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari pembahasan, dan manfaat yang didapatkan.

##### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

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.



Bab ini berisi teori-teori yang berasal dari jurnal, buku, serta studi kepustakaan yang digunakan sebagai landasan teori dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang bagaimana alur atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian mengenai: (1) Pendahuluan, (2) Perencanaan, (3) Pengumpulan Data, (4) Pengolahan Data, (5) Hasil dan Pembahasan, dan (6) Dokumentasi.

### **BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN**

Bab ini akan membahas tentang proses pengolahan data dan menjelaskan hasil pengujian yang telah dilakukan mengenai *system*, deskriptif pengolahan data, pengolahan data, pembahasan dan analisis masalah.

### **BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari Tugas Akhir yang dibuat dan saran untuk penelitian selanjutnya.

#### **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.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Analisa

Analisis sistem adalah analisis pada suatu sistem informasi secara lengkap ke dalam penggalan komponennya agar dapat mengidentifikasi dan menyelidiki permasalahan yang muncul, peluang, hambatan, dan kebutuhan yang diharapkan untuk rekomendasi perbaikan (Nugraha, 2014).

Analisis adalah proses pemecahan suatu masalah menjadi beberapa bagian dari masalah utama, menjadikannya beberapa bagian berdasarkan kamus KBBI. Mempelajari dan menilik setiap bagian untuk mengetahui secara menyeluruh setiap masalah. Analisis sistem adalah seseorang yang mampu menyelidiki dan mengobservasi masalah yang terjadi agar memberikan solusi sesuai kebutuhan (Jogianto, 2005).

#### 2.2 E-Commerce

*E-Commerce*, atau *commerce* elektronik, merujuk pada gabungan teknologi, aplikasi, dan kegiatan bisnis yang memfasilitasi perusahaan atau individu untuk melakukan transaksi, penukaran barang, dan pertukaran informasi melalui *internet*, televisi, WWW, atau jaringan komputer lainnya. Ada beberapa kategori media atau platform dalam *E-Commerce*, berikut adalah enam di antaranya berdasarkan klasifikasi oleh (Sri Adiningsih, 2019).

1. *Business to Business* (B2B): Ini melibatkan transaksi antar perusahaan, dimana perusahaan memesan barang dalam jumlah besar dari produsen atau pemasok lain.
2. *Business to Customer* (B2C): Di sini, perusahaan menjual produk atau jasa langsung kepada konsumen akhir. Perusahaan biasanya memiliki stok barang dan menawarkannya dengan harga eceran kepada konsumen.
3. *Customer to Customer* (C2C): Ini adalah transaksi antara konsumen terhadap konsumen lainnya. Sebagai ilustrasi, seseorang bisa menjual barang bekas kepada individu lain melalui platform *online*.
4. *Customer to Business* (C2B): Model ini membalikkan arah transaksi B2C. Dalam C2B, individu menawarkan produk atau jasa kepada perusahaan. Sebagai contoh, seorang desainer grafis menawarkan layanan pendesainan logo kepada sebuah industri perusahaan.
5. *Business to Public Administration* (B2A): Kategori ini melibatkan transaksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang. 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.



antara perusahaan dengan institusi pemerintah. Misalnya, pembuatan layanan website untuk pemerintah.

6. *Customer to Public Administratio (C2A)*: Sama seperti C2B, namun namun transaksi dilakukan antara perorangan dengan lembaga pemerintah. Model ini masih sukar diperoleh untuk wilayah Indonesia dan biasanya berhubungan dengan layanan.

### 2.3. E-Comerce Tokopedia

Tokopedia.com merupakan salah satu situs perusahaan belanja digital terbesar di Indonesia. Sejak resmi dirilis, PT.Tokopedia merupakan salah satu bukti keberhasilan perusahaan dibidang internet yang merombak pertumbuhan ekonomi tercepat di Indonesia secara digital. Dengan menerapkan model bisnis *marketplace* dan *E-Commerce*, Tokopedia memungkinkan setiap usaha kecil dan merek untuk membuka dan mengelola toko *online*. Dari awal hingga akhir tahun 2015, Tokopedia adalah layanan dasar yang dapat digunakan semua orang secara gratis. Misi Tokopedia adalah ”membangun Indonesia yang lebih baik melalui *internet*”, Tokopedia memiliki program untuk mendukung usaha kecil dan menengah (UKM) dan individu untuk mengembangkan bisnis mereka dengan memasarkan produk mereka secara *online*.

Sejarah berdirinya Tokopedia.com secara resmi diluncurkan ke publik pada 17 Agustus 2009 di bawah naungan PT. Tokopedia yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009. PT. Tokopedia mendapatkan seed funding (pendanaan awal) dari PT. Indonusa Dwitama pada tahun 2009. Kemudian pada tahun-tahun berikutnya, Tokopedia kembali mendapatkan suntikan dana dari pemodal ventura global seperti *East Ventures* (2010), *Cyber Agent Ventures* (2011), *Netprice* (2012), dan *SoftBank Ventures Korea* (2013). Lalu pada Oktober 2014, Tokopedia berhasil mencetak sejarah sebagai perusahaan teknologi pertama di Asia Tenggara, yang menerima investasi sebesar USD 100 juta atau sekitar Rp. 1,2 Triliun dari Sequoia Capital dan SoftBank Internet and Media Inc (SIMI). Pada April 2016, Tokopedia kembali dikabarkan mendapatkan investasi sebesar USD 147 juta atau sekitar Rp. 1,9 Triliun (Bash, 2015).

### 2.4. Tampilan Tokopedia

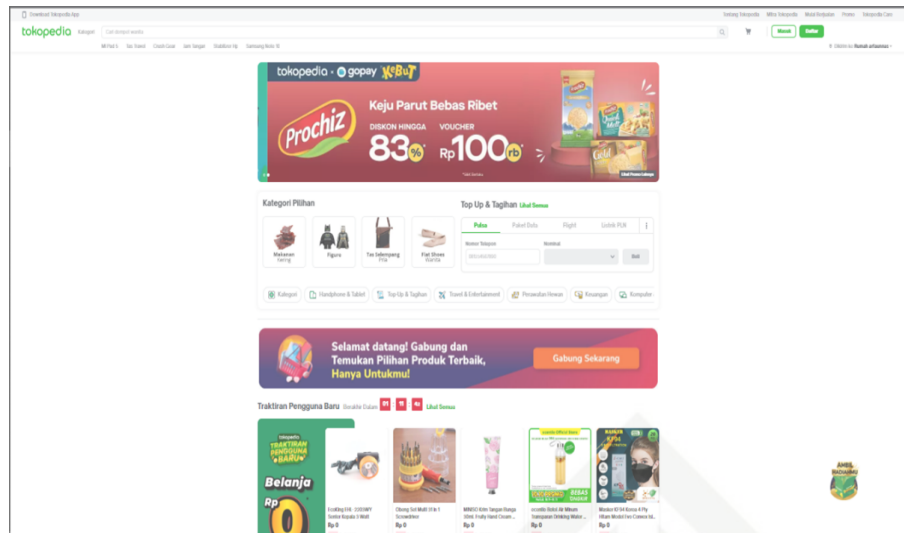
Berikut ini tampilan Tokopedia

1. Pada Gambar 2.1 halaman depan dapat dilihat konsumen saat membuka melalui website atau melalui *smartphone* yang menawarkan berbagai program yang ditawarkan oleh Tokopedia.



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 2.1. Halaman Depan Tokopedia

Pada Gambar 2.2 Tampilan login aplikasi Tokopedia yang dimana pengguna bisa langsung dengan mudahnya mencari barang yang merekan inginkan ataupun lansung memilih kategori yang sudah disiapkan oleh pihak Toko-  
pedia yang membuat pengguna langsung merasa nyaman.

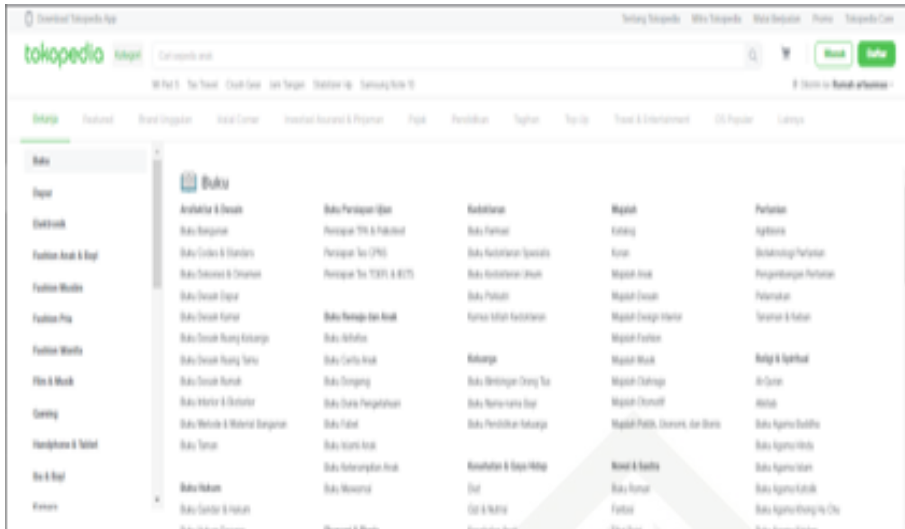


Gambar 2.2. Tampilan Login Tokopedia

Pada Gambar 2.3 adalah tampilan kategori yang memudahkan konsumen untuk mencari produk atau barang sesuai selera yang bisa memudahkan penggunaanya sehingga bisa langsung beradptsi dengan cepat.

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.



Gambar 2.3. Tampilan Kategori Tokopedia

4. Pada Gambar 2.4 adalah menu tampilan bantuan untuk para pengguna sehingga bisa memilih bantuan yang dibutuhkan.



Gambar 2.4. Tampilan Login Tokopedia

2.5 Fitur-fitur Tokopedia

Fitur-fitur yang terdapat di tokopedia yaitu terdapat gopay, gratis ongkir, *Cash on Delivery* (COD), *cashback* dan voucher.

1. *Gratis Ongkir*: merupakan program yang memudahkan penjual dan pembeli dalam bertransaksi
2. *Cash on Delivery*: merupakan fitur yang digunakan untuk bayar ditempat.
3. *Go Pay*: merupakan fitur pembayaran yang terhubung juga dengan aplikasi Go Jek.



4. *Cashback* dan *Voucer*: merupakan fitur yang memberikan potongan saat melakukan pembelanjaan.

## 2.6 *Electronic Service Quality (E-Servqual)*

Berdasarkan riset yang telah dilakukan Parasuraman dkk. (2005), *E-Servqual* didefinisikan sebagai tingkatan yang menilai efektivitas dan efisiensi sebuah situs web dalam memfasilitasi konsumen atau pengguna dalam berbelanja secara elektronik, mulai dari pembelian hingga penerimaan produk dan jasa. Aktivitas ini meliputi kemampuan pengguna untuk mengakses situs, mencari informasi tentang produk yang akan dibeli, membeli barang atau produk, dan meninggalkan situs dengan mudah.

*E-Servqual* adalah metode yang memiliki tujuh dimensi, yaitu *Efisiensi*, yang mengacu pada kemudahan dan kecepatan dalam mengakses atau menggunakan situs; *Pemenuhan*, yang berkaitan dengan keberhasilan dalam memberikan informasi tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang yang diinginkan. *Keandalan*, yang melibatkan manfaat teknis yang akurat dan tepat dalam situs; *Privasi* yang berhubungan dengan perlindungan informasi konsumen atau pengguna. *Responsif* yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa cepat layanan merespons konsumen, seperti menangani masalah dan mengembalikan barang atau produk dengan mudah melalui situs. *Kompensasi* yang digunakan untuk mengevaluasi tindakan situs dalam memberikan kompensasi kepada konsumen atau pengguna jika terjadi masalah dalam berbelanja. *Kontak* yang berkaitan dengan ketersediaan bantuan dari situs, seperti layanan pelanggan yang dapat dihubungi melalui telepon atau komunikasi secara *online* lainnya.

Metode *E-Servqual* memiliki fokus pada dua variabel utama, yaitu "*ecore service quality*" dan "*e-recovery service quality*". *E-core service quality* terdiri dari empat variabel, yaitu *efficiency*, *fullfilment*, *reability*, dan *privasi*, sedangkan *e-recovery service quality* terdiri dari tiga dimensi, yaitu *responsivness*, *compensasi*, dan *kontak*.

## 2.7 Variabel *E-Servqual*

Terdapat 7 dimensi *E-Servqual*

1. *Fulfillment*, merupakan hal yang mencakup kegiatan dan transaksi yang dilakukan dapat dilakukan atau diselesaikan sesuai harapan pengguna.
2. *Privacy*, berupa keamanan data individu pengguna, seperti terjaminnya data identitas serta data belanja pribadi/personal yang tidak tersebar luas.
3. *Contact*, ketersediaan pelayanan *customer service* untuk melayani pengguna



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.

melalui chat ataupun telepon.

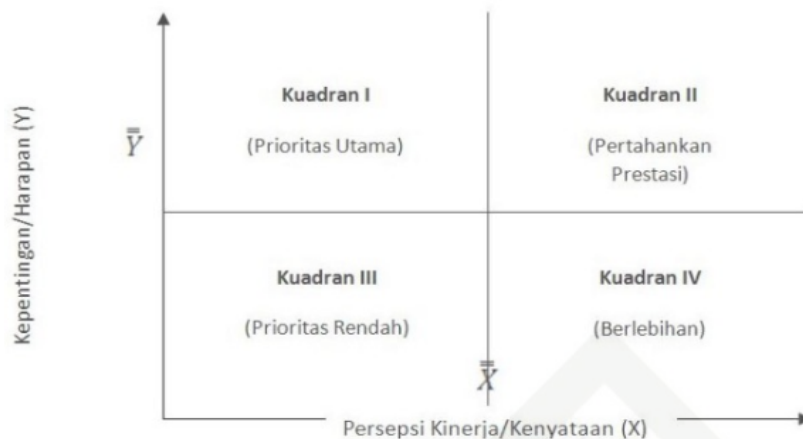
4. *Fulfillment*, berupa hal yang mencakup kegiatan dan termasuk transaksi yang diselesaikan sesuai harapan pengguna.
5. *Compensation*, sesuatu hal berkaitan terhadap return atau pengembalian dana, baik dalam biaya pengiriman produk/barang dan biaya pada penanganan sebuah produk/barang saat terjadi masalah atau gangguan.
6. *Efficiency*, suatu proses yang menjangkau pengaksesan situs onlineshop dengan cepat dan mudah.
7. *Reliability*, proses yang berkaitan manfaat teknik dari sistem, sehingga dapat digunakan dengan semestinya.
8. *Responsiviness*, yaitu memberikan suatu informasi terhadap pengguna saat ada pertanyaan atau masalah dengan respon cepat dan tanggap.

## 2.8 *Importan Peformance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dikenalkan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Metode ini diformulasikan untuk membandingkan antara harapan pengguna layanan dengan performa yang diberikan oleh layanan tersebut. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana layanan memenuhi harapan pengguna dan menentukan area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam proses analisis *IPA*, langkah awal adalah menyusun daftar atribut atau fitur dari layanan yang akan dinilai. Berdasarkan daftar tersebut, survei dapat disusun dengan menggunakan skala seperti Likert untuk mengukur sejauh mana atribut tersebut memenuhi harapan dan kinerja yang diberikan. Data dari survei kemudian dianalisis untuk menentukan nilai rata-rata dan signifikansi dari setiap atribut. Hasil dari analisis seringkali direpresentasikan dalam diagram kartesius. Dalam diagram ini, sumbu X menggambarkan rata-rata kinerja atau kepuasan pengguna terhadap atribut tertentu, sedangkan sumbu Y menggambarkan rata-rata kepentingan atau harapan pengguna terhadap atribut tersebut. Berdasarkan posisi atribut di diagram kartesius, kita dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Tannady, 2018).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). Nilai X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut. Sedangkan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram

kartesian terbagi menjadi empat kuadran yang bisa dilihat pada Gambar 2.5.



**Gambar 2.5.** Diagram Kartesian

**Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran ini berisi atribut/frasa yang dianggap penting oleh pengunjung, namun pada kenyataannya atribut/frasa tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan. Performa atribut/ekspresi ini di bawah harapan pelanggan untuk atribut/ekspresi ini. Kinerja atribut/ekspresi pada kuadran ini perlu lebih ditingkatkan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

**2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Ekspektasi dan kinerja dari sifat/frase ini tinggi. Ini menunjukkan bahwa atribut/ekspresi ini penting dan memiliki kinerja tinggi. Dan sebaiknya disimpan untuk lain kali karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

**3. Kuadran III (prioritas rendah)**

Atribut/ekspresi pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya, sehingga tidak terlalu istimewa/biasa. Ini berarti bahwa atribut/frasa di kuadran ini kurang penting/diharapkan dan juga dianggap oleh pelanggan berkinerja kurang baik. Perbaikan atribut/frasa di kuadran ini harus dipikirkan kembali dengan melihat atribut/frasa yang berdampak tinggi atau rendah pada pengalaman pelanggan dan juga mencegah atribut/frasa tersebut pindah ke Kuadran I.

**4. Kuadran IV (Berlebihan)**

Dalam hal ini kuadran, atribut/pernyataan ini dianggap pelanggan memiliki harapan yang rendah, tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga pelanggan menganggapnya berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/frase yang

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 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.

mempengaruhi kepuasan pelanggan dianggap berlebihan dalam implementasinya, hal ini dikarenakan pelanggan tidak menganggapnya terlalu penting/kurang diharapkan dari atribut/frasa tersebut, namun implementasinya dilakukan dengan sangat baik. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja semua atribut/ekspresi dengan menggunakan rumus dibawah ini Persamaan 2.1 dan Persamaan 2.2

$$\tilde{X}_i = \frac{\sum_i^K = 1 = \hat{X}_i}{n} \quad (2.1)$$

$$\tilde{Y}_i = \frac{\sum_i^K = 1 = \hat{Y}_i}{n} \quad (2.2)$$

$\tilde{X}_i$  = Nilai rata-rata kinerja atribut/pernyataan

$\tilde{Y}_i$  = Nilai rata-rata kepentingan atribut/pernyataan

$n$  = Jumlah atribut

## 2.9 Structural Equation Model

*Structural Equation Model* (SEM) ialah metode statistik multivariat terdiri atas kombinasi analisis regresi (hubungan) menggunakan analisis aspek yang bermaksud buat menguji korelasi antar variabel yang ada dalam suatu contoh, baik juga hubungan antar variabel konstruksi, juga antara indikator dengan konstruksinya (Chinga-Carrasco dan Syverud, 2010).

Beberapa fungsi SEM, antara lain yaitu:

1. Mampu digunakan sebagai analisis aspek penegasan *confirmatory factor analysis* untuk mengurangi suatu kesalahan pengukuran dengan adanya banyak indikator dalam satu variable laten.
2. *Interface* yang menarik membuat pemodelan grafis lebih mempermudah pengguna dalam membaca *output* hasil analisis.
3. Memungkinkan adanya pengujian model secara totalitas dari pada koefisien- koefisien secara individu.
4. Mampu menguji model dengan memakai sebagian variable tergantung.
5. Mampu membuat model terhadap variabel-variabel perantara.
6. Mampu membuat model gangguan kesalahan (*error term*).
7. Mampu menguji koefisien-koefisien diluar antara sebagian kelompok sub-jek.
8. Mampu menuntaskan data yang sulit misalnya data time series dengan ke-



salahan otokorelasi, data yang tidak normal, serta data yang tidak lengkap. Metode SEM selaku suatu ekspansi ataupun campuran dari sebagian metode multivariat yang merupakan suatu jawaban atas kasus di atas, SEM ialah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang dipergunakan sebagai pengujian suatu rangkaian ikatan yang cukup rumit secara simultan.

Pemodelan persamaan struktural seperti itu telah luas diketahui dalam penelitian manajemen melalui berbagai nama, diantaranya *causal analysis*, *causal modeling*, *simultaneous equation modeling* atau analisis struktural kovarians. SEM lebih sering disebut sebagai *Path Analysis* atau *confirmatory factor analysis*.

## 2.10 Partial Least Square

*Partial Least Square* (PLS) dikemukakan oleh Wold (1983) Seiring waktu, beberapa metode terkait dikembangkan dalam konteks PLS, seperti model *PLS Regression* (PLS-R) dan *PLS Path Modeling* (PLS-PM). Pengembangan PLS-PM membuka jalan untuk menggunakan PLS sebagai pendekatan pemodelan perbandingan struktural yang teorinya kurang kuat. PLS-PM memiliki perbedaan signifikan dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM), yang sering diaplikasikan melalui perangkat lunak seperti *AMOS*, *Lisrel*, dan *EQS* yang berbasis kovarian. Beberapa parameter kunci membedakan analisis PLS dari model analisis SEM lainnya:

1. Distribusi normal bukan merupakan persyaratan mutlak dalam analisis ini.
2. Metode ini dapat diterapkan pada sampel kecil, dengan minimal 30 sampel dapat dianggap memadai.
3. PLS tidak hanya diaplikasikan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi juga untuk mengeksplorasi adanya atau tidaknya hubungan antar variabel laten.
4. PLS mampu menganalisis konstruk yang dibangun dengan indikator reflektif maupun formatif.
5. Fleksibilitas PLS memungkinkan analisis model yang besar dengan lingkup ratusan variabel laten dan ribuan indikator.

Dalam PLS Path Modeling, terdapat dua model, yakni outer dan inner model, dan kriteria pengujian diterapkan pada keduanya (Dianasari dan Baidawi, 2015).

### 2.10.1 Outer Model (Model Measurement)

Model ini merinci hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Outer model juga menetapkan bagaimana setiap indikator berkaitan dengan variabel laten, dengan uji yang dijalankan pada outer model mencakup: *Discriminant Validity*, *Convergent Validity*, *Composite Reliability*, *Cronbach Alpha*,



serta *Average Variance Extracted (AVE)*. Uji-uji tersebut ditujukan untuk indikator reflektif pada *outer model*, sementara untuk indikator formatif, dilakukan serangkaian pengujian yang berbeda, seperti *Significance of Weights* serta *Multicollinearity*.

### 2.10.2 Inner Model (Model Structural)

Pengujian terhadap model struktural agar dapat mengevaluasi korelasi terhadap konstruk laten. Beberapa uji yang umum dilakukan pada model struktural melibatkan:

1. **R-Square dengan Konstruk Endogen:**  
Mengukur seberapa baik variabilitas dalam konstruk endogen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prediktornya.
2. **Estimasi Koefisien Jalur (*Path Coefficients*):**  
Mengukur kekuatan dan arah hubungan antar variabel dalam model struktural.
3. ***Effect Size* (f Square):**  
Memberikan informasi tentang seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variasi variabel dependen.
4. ***Prediction Relevance* (Q Square):**  
Mengukur relevansi prediksi model terhadap variabel endogen, memberikan gambaran seberapa baik model dapat digunakan untuk membuat prediksi yang akurat.
5. ***Stone-Geiss*:**  
Mengukur kualitas prediksi model dengan menghitung seberapa baik model dapat menghasilkan skor yang mendekati data aktual.

Uji-uji ini membantu peneliti untuk mengevaluasi kecocokan model struktural dengan data yang diobservasi dan seberapa baik model tersebut dapat menjelaskan atau memprediksi variabilitas di dalam konstruk laten.

### 2.11 Smart-PLS

Perangkat lunak Smart-PLS merupakan aplikasi perangkat lunak yang memanfaatkan antarmuka pengguna grafis (GUI) untuk mengimplementasikan teknik pemodelan persamaan struktural (SEM) Smart-PLS dapat mengimpor data parameter yang berbeda ke dalam model. Aplikasi ini didasarkan pada pekerjaan yang dilakukan di institut manajemen operasi dan organisasi di fakultas Manajemen Universitas Hamburg, Jerman. Pemrosesan *Structural Equation Model (SEM)* sendiri, Smart-PLS berfungsi sebagai alat bantu yang dapat mempermudah, sehingga jalinan terhadap beberapa variabel dapat diungkapkan dalam notasi analisis. Analisis





jalur sendiri mencakup korelasi bivariat untuk mengestimasi hubungan dalam sistem persamaan yang direpresentasikan ke bentuk diagram jalur (Fecira dan Abdullah, 2020).

### 2.12 Populasi dan Sampel

Pada sebuah penelitian memerlukan informasi dan data yang menjadi sumber rujukan agar dapat dipercaya untuk menjawab masalah penelitian dan menguji data dengan menggunakan beberapa sampel. Populasi adalah sesuatu yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang peneliti Sugiyono (2013) tentukan dan simpulkan. Sampel adalah bagian dari keseluruhan. Metode ini hampir sama proporsional *stratified random sampling* menurut heterogenitas populasi. Jika populasi besar, hal itu mempengaruhi peneliti yang mungkin tidak dapat mempelajari segala sesuatu tentang populasi, misalnya beberapa sumber daya, tenaga dan waktu yang terbatas, maka sampel yang diambil dari populasi harus representatif, karena apa yang dipelajari dalam sampel, ditarik kesimpulan. digunakan untuk penduduk.

### 2.13 Menentukan Jumlah Sampel

Dalam proses penentuan jumlah sampel yang optimal untuk studi penelitian, langkah awal melibatkan identifikasi unit analisis yang menjadi fokus penelitian. Unit analisis ini mungkin berupa individu, kelompok, atau elemen lain yang relevan dalam konteks penelitian. Penetapan jumlah sampel harus memperhitungkan siapa yang akan dijadikan responden untuk penelitian tersebut.

Penting untuk melakukan pertimbangan yang cermat agar sampel yang diambil dapat secara signifikan merepresentasikan populasi yang diteliti. Salah satu alat yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel adalah Rumus Slovin. Dengan mempertimbangkan ukuran populasi, rumus Slovin membantu menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk menghasilkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada Persamaan 2.3

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{2.3}$$

$n$  = jumlah dari sample

$N$  = Jumlah dari populasi

$e$  = nilai standard eror dari sampel

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.

## 2.14 Penelitian Terdahulu

Pada tabel ini terlihat penelitian-penelitian yang dilakukan sebagai bahan referensi pada tugas akhir *E-Commerce* ini dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *IPA* pada penelitian-penelitian sebelumnya Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Penelitian Terkait

No.	Judul	Hasil
1	Analisis kualitas layanan <i>E-Commerce</i> hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan <i>E-Servqual</i> (Rubayati dan Informasi, 2020)	Dari hasil penelitian maka didapatkan nilai gap perdimensi yang bernilai positif yaitu pada dimensi efisiensi gap bernilai (0.02) gap <i>reability</i> yaitu (0.19), gap dimensi <i>fulfillment</i> yaitu (0,05), gap dimensi <i>responsive</i> yaitu (0.04) dan gap dimensi kontak yaitu (0.12). sedangkan gap dimensi privasi yaitu (-0.03) dan gap dimensi kompensasi yaitu (-0.03) bernilai negative.
2	Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i> Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi (Tannady, 2018)	Hasil <i>IPA</i> 3 Dimensi yang didapat dari data yang telah dianalisis, pada Lazada menunjukkan adanya 15 indikator faktor performance yang tersebar pada dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> , 3 indikator faktor excitement yang tersebar pada dimensi <i>tangibles</i> dan <i>responsiveness</i> , 4 indikator faktor basic yang tersebar pada dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , dan <i>responsiveness</i> .
3	<i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i> untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan Website (WIJAYANTI, 2019)	nilai harapan pengguna Tokopedia sangat tinggi yaitu 4,32% yaitu variabel Efisiensi dengan pertanyaan Situs web Tokopedia mempunyai tampilan yang menarik. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) Tokopedia 71.17%. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , matriks ini digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas yaitu pada kuadran A yang terdiri dari 3 atribut, kuadran B terdiri dari 4 atribut, kuadran C terdiri dari 4 atribut dan kuadran D terdiri dari 2 atribut..

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.

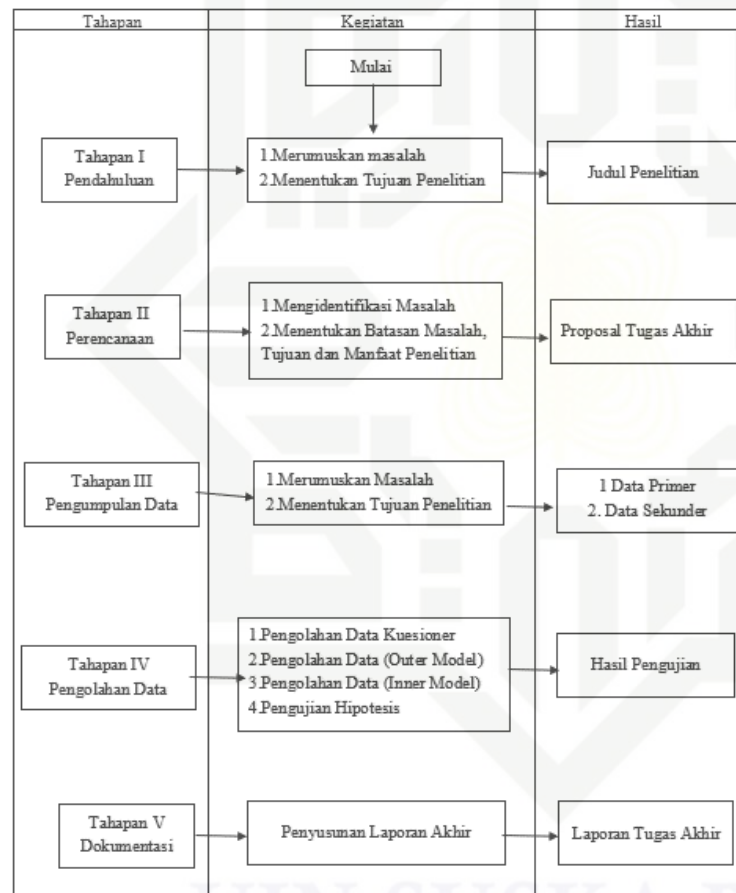
## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan metode penelitian ini mengacu pada langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk mempersiapkan penelitian hingga penelitian akhir selesai. Pada bagian penelitian metodologi dibahas hal-hal sebagai berikut: Gambar 3.1.

#### 3.1 Tahap Perencanaan

Langkah awal peneliti dalam mengembangkan kerangka penelitian adalah tahap perencanaan, yang didasarkan pada rumusan masalah penelitian yang akan diteliti atau dipelajari. Di bawah ini adalah ilustrasi rencana penelitian metodologi untuk peneliti.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

#### 3.2 Studi Pustaka

Penelitian literatur merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengatasi permasalahan yang muncul selama proses penelitian. Studi pustaka ini



terkait dengan pemahaman dan referensi yang relevan terhadap konteks penelitian yang akan dilakukan. Daftar pustaka atau studi pustaka dapat diperoleh melalui mendalami dan menganalisis teori-teori serta mencari informasi keakuratan yang menjadi dasar penelitian dengan adanya sumber-sumber keilmuan yang dapat dipertanggung jawabkan seperti melalui artikel, buku, jurnal, penelitian terdahulu ataupun sumber rujukan lainnya yang membantu dalam pengembangan ataupun pembaharuan penelitian yang akan di observasi.

Langkah-langkah dalam studi pustaka mencakup pemahaman mendalam terhadap teori-teori yang ada, menganalisis informasi yang relevan, dan menggali pengetahuan dari literatur-literatur yang telah ada. Studi pustaka membantu dalam penentuan topik penelitian, mengidentifikasi rumusan masalah yang mungkin muncul, menentukan instrumen penelitian yang sesuai, dan merancang proses pengumpulan data dengan cermat.

### 3.3 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi masalah guna mendukung pemecahan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Dalam perumusan masalah, terdapat batasan yang terperinci hingga pembahasan masalah dapat terstruktur dengan baik. Perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut: "Apakah kualitas layanan *E-Commerce* Tokopedia, yang diukur melalui dua metode yaitu *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen?".

### 3.4 Menentukan Metode dan Instrument Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan instrumen dengan tujuan untuk memperoleh informasi kuantitatif mengenai variasi karakteristik variabel secara objektif. Instrumen ini diharapkan mampu memberikan data yang akurat untuk mengukur variabel dengan obyektif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, dan jenis instrumen pengumpulan data yang diterapkan adalah skala *likert*.

### 3.5 Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi adalah nama yang diberikan kepada seluruh kelompok orang yang disurvei, populasi sasaran penelitian ini adalah mahasiswa pengguna platform Tokopedia di perguruan tinggi. Disisi lain sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang dianggap mewakili karakteristik keseluruhan populasi tersebut, meskipun bukan merupakan keseluruhan populasi itu sendiri.

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. 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.

Penentuan jumlah sampel yang terkait dengan penelitian ini menerapkan teknik slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Teknik ini membantu dalam menghitung ukuran sampel yang diperlukan agar dapat memberikan gambaran yang memadai tentang populasi yang lebih besar Persamaan 3.1, Persamaan 3.2 dan Persamaan 3.3 berikut. :

$$n = \frac{15198}{1 + 15198(10)^2} \tag{3.1}$$

$$n = \frac{15198}{152.98} \tag{3.2}$$

$$n = 99.34 \tag{3.3}$$

Berdasarkan pengolahan rumus Slovin jumlah responden dalam penelitian ini adalah 99,834 atau dibulatkan menjadi 99 responden. Responden ini akan dibagi menjadi delapan (8) fakultas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *aksidental sampling*, di mana sample ditentukan berdasarkan kebetulan. Dengan kata lain siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat menjadi sample, asalkan orang yang ditemui dianggap cocok sebagai sumber data oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*, skala *likert* terdiri dari pernyataan yang diikuti dengan jawaban seperti sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Skala ini digunakan untuk mengukur pandangan atau pendapat responden terhadap suatu keadaan atau fenomena yang menjadi fokus penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1.** Tabel Skala *Likert*

Keterangan	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4.

### 3.6 Pengolahan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengolahan data yang diperoleh dari proses pengumpulan data untuk menghitung tingkat penerimaan sistem Tokopedia pada lingkungan kampus yang dimana diisi oleh mahasiswa dan mahasiswi. Beberapa kegiatan yang dilakukan peneliti pada tahap ini melibatkan:



## 1. Pengolahan Data Angket

Tahapan awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengolah data dari hasil penyebaran angket kepada mahasiswa UIN SUSKA RIAU pada lingkungan kampus (sesuai formulir) sesuai dengan tingkat penerimaan mahasiswa/mahasiswi yang diminta persetujuan dari mereka, analisis deskriptif dilakukan untuk setiap bentuk dan dimensi sistem Tokopedia. Variasi tanggapan responden terhadap kuesioner *E-Servqual* dan *IPA* ini dan bisa dapat dilihat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2.** Tabel Kuesioner

No	Pertanyaan	S	Ss	St	Sts
<i>Effisiensi</i>					
1	Aplikasi memuat halaman dengan cepat				
2	Metode pembayaran memudahkan konsumen				
3	Pencarian barang dan toko memudahkan konsumen				
<i>Fullfilment</i>					
4	Barang dikirim tepat waktu				
5	Produk akan dikirimkan sesuai deskripsi produk..				
6	Bisa dikembalikan jika barang kurang bagus.				
<i>Reliabilitas</i>					
7	Terus memberikan informasi baru tanpa penundaan.				
8	<i>Statistik</i> pengiriman waktu nyata.				
9	<i>Voucer</i> gratis yang dapat dilakukan saat pembelian barang				
<i>Privasi</i>					
10	Data proses transaksi konsumen terlindungi				
11	Memberikan data jaminan perlindungan konsumen				
12	Data kartu kredit/debit terlindungi				
<i>Responsiviness</i>					
13	<i>Seller</i> memberikan respon dengan cepat				
14	Penanganan masalah dengan cepat				
15	Penawaran produk yang menarik				
<i>Compensasi</i>					
16	Proses pengembalian barang dengan mudah				
17	Proses pengembalian dana dengan mudah				
18	Memberikan gratis ongkir kepada konsumen				
<i>Contak</i>					
19	<i>Customer service</i> melayani dengan baik				
20	<i>Call center</i> dapat dihubungi 24 jam				
<i>Kepuasan pengguna</i>					
21	Pelayanan dan barang sesuai dengan ekspektasi				
22	Saya merekomendasikan Tokopedia kepada teman				

### 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.

Table 3.2 Tabel lanjutan..

No	Pertanyaan	S	Ss	St	Sts
23	Saya ingin kembali menggunakan aplikasi Tokopedia				

### 3.6.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### 1. Uji Validitas

Untuk memverifikasi validitas model penelitian digunakan pemodelan kuantitatif. Dua parameter utama tersebut adalah uji validitas konstruk (validitas *determinan* dan *konvergen*) dan uji konsistensi internal (*reliabilitas*). Uji validitas konstruk dan konsistensi internal telah dilakukan, namun 5 dari 28 item (0,5) tidak valid, dan item tersebut harus dikeluarkan untuk pengujian hipotesis (Ir H Syamsul Bahri, Zamzam, dan MM, 2015).

#### 2. Uji Reliabilitas

Penilaian Reliabilitas dinilai berdasarkan *cronbach's alpha* dan *reliabilitas* komposit. Nilai *cronbach* dan *reliabilitas* komposit disajikan untuk setiap variabel *laten*. Nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6. Saat ini, batas kepercayaan gabungan lebih besar dari 0,7 (Chin dkk., 1998).

### 3.6.2 Model Struktural (*Inner Model*)

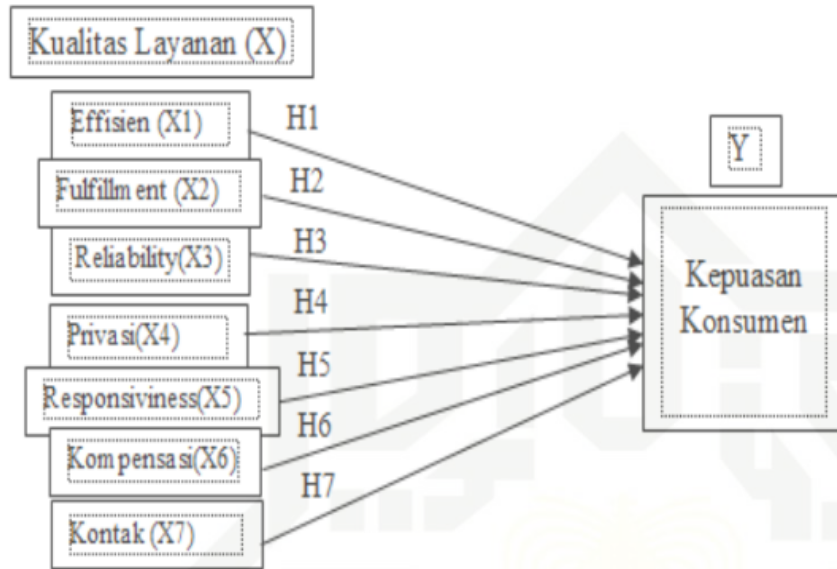
Analisis Model Struktural (*Inner Model*) dilakukan dengan melihat nilai R<sup>2</sup> untuk mengevaluasi signifikansinya. Nilai *R-Square* (R<sup>2</sup>) digunakan untuk menilai pengaruh variabel bebas pada variabel tergantung, semakin tinggi nilai R<sup>2</sup> semakin baik model penelitian yang diajukan.

Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2009), uji hipotesis dalam konteks ini memiliki penentuan nilai sebagai berikut:

1. Uji Validitas Pengujian validitas konvergen dan validitas diskriminan dilakukan. Jika nilai t-statistik lebih besar dari t tabel, yaitu sebesar 1,96 pada tingkat signifikansi 5%, maka hipotesis diterima. Jika nilai t-statistik lebih kecil dari t tabel, yaitu sebesar 1,96 pada tingkat signifikansi 5%, maka hipotesis ditolak.
2. R<sup>2</sup> Jika nilai R<sup>2</sup> adalah sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 untuk variabel laten endogen dalam model struktural, ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dapat dikategorikan sebagai "baik", "sedang", dan "lemah" sesuai dengan kriteria yang dijelaskan oleh Ghazali dan Latan (2015). Hasil-hasil ini membantu peneliti dalam mengevaluasi validitas model serta sejauh mana variabel laten dapat menjelaskan variasi dalam model struktural yang diajukan.

### 3.7 Analisa dan Hasil Pembahasan

Langkah selanjutnya setelah selesai proses pengolahan data adalah menganalisis yang telah ditetapkan dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Untuk kerangka penelitian digunakan sebagai dasar proses analisis dan pengujian hipotesis Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Kerangka Penelitian

### 3.8 Dokumentasi Hasil Penelitian

Dokumentasi merupakan tahap akhir dalam suatu penelitian yang mencakup pembahasan latar belakang masalah, perencanaan langkah-langkah penelitian, pelaksanaan distribusi kuesioner untuk pengumpulan data, serta melakukan uji hipotesis dan analisis data. Hasil-hasil ini menjadi inti dari dokumentasi penelitian, menyajikan temuan dan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh tahapan penelitian.



## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

##### 1. Hasil dari *E-Servqual*

Berdasarkan hasil dari hipotesis *E-Servqual* terdapat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu *efesiensi* memberikan pengaruh sebesar 1,658 yang artinya yang ada pada setiap item pada variabel *efisien* memiliki nilai kepuasan positif dan pengaruh terhadap konsumen, *fullfilment* memberikan pengaruh sebesar 1,661 yang artinya yang ada pada setiap item pada variabel *efisien* memiliki nilai kepuasan positif dan pengaruh terhadap konsumen, *compensasi* memberikan pengaruh sebesar 1,248 yang artinya yang ada pada setiap item pada variabel *efisien* memiliki nilai kepuasan negatif dan pengaruh terhadap konsumen, *kontak* memberikan pengaruh sebesar 0,124 yang artinya yang ada pada setiap item pada variabel *efisien* memiliki nilai kepuasan negatif dan pengaruh terhadap *konsumen*, *privasi* memberikan pengaruh sebesar 0,622 yang artinya yang ada pada setiap item pada variabel *efisien* memiliki nilai kepuasan negatif dan pengaruh terhadap konsumen, *reabilitas* memberikan pengaruh sebesar 1,733 yang artinya yang ada pada setiap item pada variabel *efisien* memiliki nilai kepuasan positif dan pengaruh terhadap konsumen dan *responsiveness* memberikan pengaruh sebesar 2,200 yang artinya yang ada pada setiap item pada variabel *efisien* memiliki nilai kepuasan positif dan pengaruh terhadap konsumen

##### 2. Berdasarkan Pemetaan Diagram *Kartesi* *IPA*

Berdasarkan hasil dari diagram *kartesis* Kuadran pertama menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan dan ditingkatkan dibanding kuadran kedua, ketiga dan keempat yang dimana Kuadra pertama mencakup indikator untuk meningkatkan kinerja kuadran ini terdiri pelayanan dan barang sesuai dengan expetasi, merekomendasikan Tokopedia, penanganan masalah dengan cepat.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kuesioner, pengolahan data maupun analisa yang dilakukan, berikut adalah saran yang diberikan

##### 1. Untuk Akademisi

Karena kuesioner hanya disebar di kalangan UIN SUSKA RIAU, dis-

arankan untuk memperluas penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dengan menyertakan ukuran sampel yang lebih besar dan mendistribusikannya ke lebih banyak provinsi untuk menjamin kualitas layanan.

2. Untuk Perusahaan

Tokopedia hendaknya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang memenuhi ekspektasi pelanggan, terutama pada poin terpenting yang harus segera diperbaiki oleh Tokopedia..

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 PUSTAKA

- Andayani, S. (2018). Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan Website. *Prosiding SNST*, 13–18.
- Bash, E. (2015). Deskripsi Tokopedia dan Komunitas. *PhD Proposal*, 1(October), 2016.
- Chin, W. W., dkk. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295–336.
- Chinga-Carrasco, G., dan Syverud, K. (2010). Computer-assisted quantification of the multi-scale structure of films made of nanofibrillated cellulose. *Journal of Nanoparticle Research*, 12(3), 841–851. doi: 10.1007/s11051-009-9710-2
- Diana, D. (2015). Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 17(1), 43–52.
- Dianasari, E., dan Baidawi, T. (2015). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Tanaman Anggrek Pada Ud. Sanjiwani Orchid Menggunakan Metode Simple Additive Weighting. *Swabumi*, III(1), 16–23.
- Fecira, D., dan Abdullah, T. M. K. (2020). Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(04), 35–50.
- Hasanudin, M., dan Pujotomo, D. (n.d.). Pengaruh Dimensi E – Servqual , Satisfaction Dan Trust Terhadap Loyalitas Pengguna Layanan E-Commerce Indonesia ( Studi Kasus : Pengguna Layanan e-commerce di Pulau Jawa ). , 1–12.
- Ir H Syamsul Bahri, M., Zamzam, H. F., dan MM, M. (2015). Model penelitian kuantitatif berbasis sem-amos.
- Jogianto, H. (2005). Analisa dan disain sistem informasi. *Penerbit Andi Offset, Yogyakarta*.
- Jogiyanto, H., dan Abdillah, W. (2009). Konsep dan aplikasi pls (partial least square) untuk penelitian empiris. *BPFE Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM. Yogyakarta*.
- Lestari, S., dan Rahayu, D. L. (2019). Implementasi Model Delone Dan Mclean Terhadap Kesuksesan Penerapan Database Replikasi Pada Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. *Cki on Spot*. Retrieved from <http://jurnal.stikomcki.ac.id/index.php/cos/article/view/58>

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site Isamiidjiversity of Sultan Syarif Kasim Riau



- Martilla, J. A., dan James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77–79.
- Nugraha, F. (2014). Analisa dan perancangan sistem informasi perpustakaan. *Jurnal Teknologi Informasi & Pendidikan ITP*, 3(1), 102–109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. (2005). Es-qual: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213–233.
- Rubayati, S., dan Informasi, S. (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual 1. , 6(2), 205–212.
- Sri Adiningsih, S. (2019). Transformasi ekonomi berbasis digital di indonesia: lahirnya tren baru teknologi, bisnis, ekonomi, dan kebijakan di indonesia.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Tannady, H. (2018). Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi. *Journal Of Business & Applied Management*, 11(2), 116–135.
- WIJAYANTI, D. D. W. I. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan E-Service Quality Pelanggan Pada Toko Online “Tokopedia”. , 1–8.
- Wold, H. (1983). Systems analysis by partial least squares.

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 A

### Wawancara



**Gambar A.1.** Wawancara



**Gambar A.2.** Wawancara

**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 A.3.** wawancara



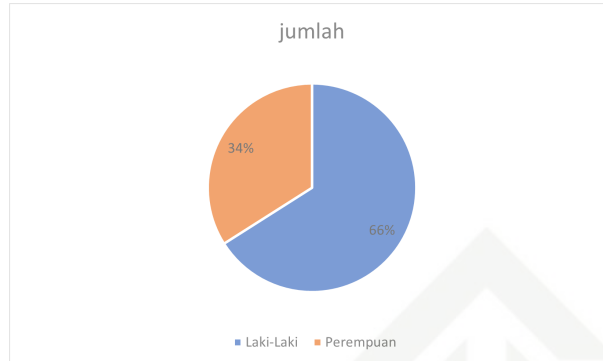
**Gambar A.4.** Wawancara

## LAMPIRAN B

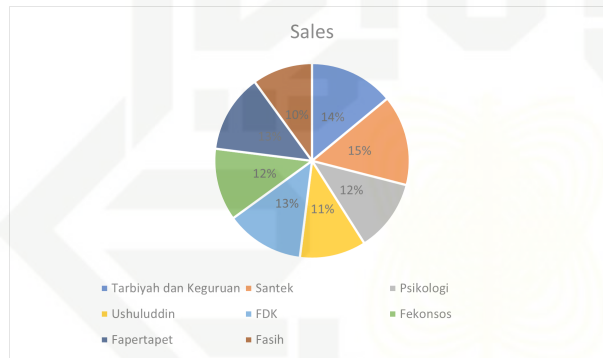
### HASIL Analisa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

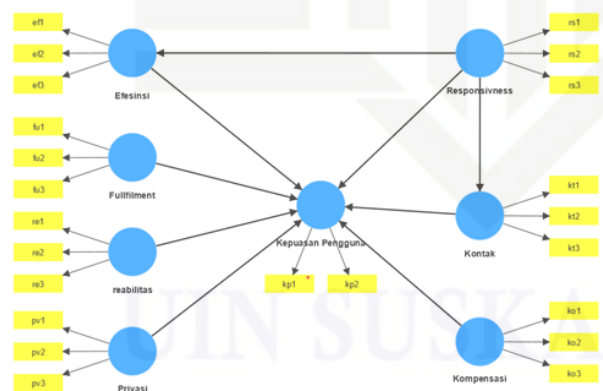
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 B.1. Jenis Kelamin



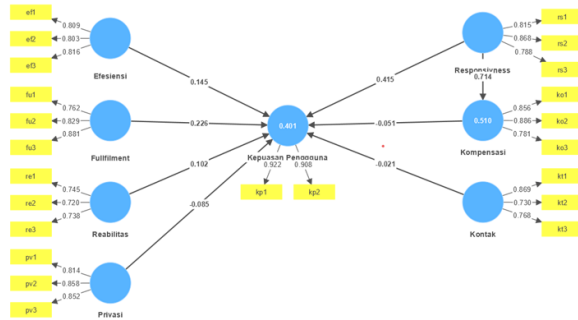
Gambar B.2. Fakultas



Gambar B.3. Rancangan Diagram Jalur *E-Servqual*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

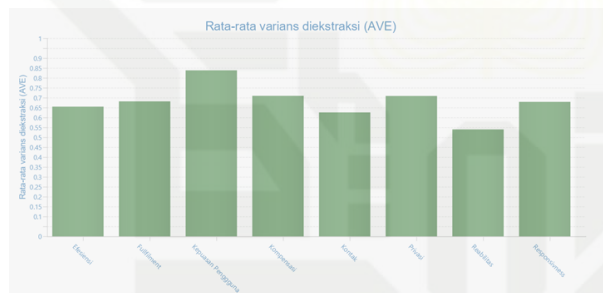
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



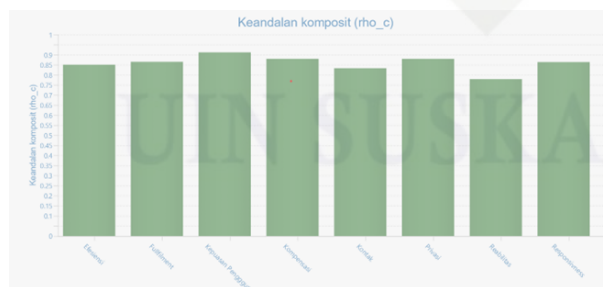
Gambar B.4. Rancangan Diagram Jalur *E-Servqual*

	Efisiensi	Fulfillment	Keapuasan Pengguna	Kompensasi	Kontak	Privasi	Reabilitas	Responsiveness
ef1	0.809							
ef2	0.803							
ef3	0.816							
fu1		0.762						
fu2		0.829						
fu3		0.801						
re1			0.102					
re2			0.728					
re3			0.738					
pr1						0.814		
pr2						0.858		
pr3						0.882		
rp1				0.895				
rp2				0.802				
rp3				0.791				
ko1					0.809			
ko2					0.728			
ko3					0.768			
ri1						0.814		
ri2						0.858	0.745	
ri3						0.882	0.738	
rs1								0.815
rs2								0.865
rs3								0.788

Gambar B.5. Nilai *Outer Loading*



Gambar B.6. Nilai AVE

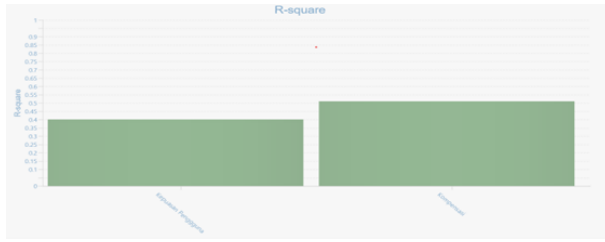


Gambar B.7. Keandalan Komposit

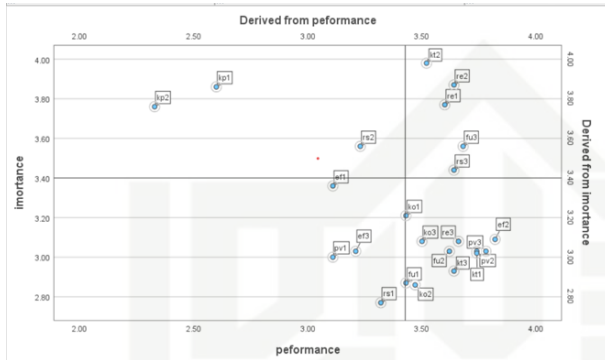


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 B.8.** Nilai R-Squere



**Gambar B.9.** Diagram Matriks *Kartesius* IPA



Hendra Munanda lahir di Desa Pulau Kijang, Kecamatan Reteh, Kelurahan Pulau Kijang 15 Juli 2000. Sebagai anak kedua dari tiga bersaudara, orang tua bernama Bapak Hermansyah dan Ibu Murniati. Alamat peneliti berada di Jl. Indragiri, gg. Tenggara Kecamatan Reteh, Kelurahan Pulau Kijang, Provinsi Riau. Riwayat pendidikan peneliti dimulai dari Taman Kanak-Kanak Pertiwi pada tahun 2005-2006, pada tahun 2006-2012 penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar 003 Pulau Kijang. Pada tahun 2012-2015 penulis melanjutkan pendidikan kejenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pulau Kijang, pada tahun 2015-2018 kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Reteh. Pada Tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil program studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi. Selama penulis berkuliah terlibat dengan organisasi eksternal IPPMR, IKAMI Cab Pekanbaru, HIPPMIH dan terlibat Kuliah Kerja Nyata (KKN) didesa Pulau Kijang dan Kerja Praktek didesa Pulau Kijang. Penelitian Tugas Akhir penulis berjudul "ANALISA KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE TOKOPEDIA DENGAN METODE E-SERVQUAL DAN IPA (STUDI KASUS: MAHASISWA UIN SUSKA RIAU)". Hubungi penulis jika ada keritik ataupun saran melalui *e-mail*: [hendramunanda0@gmail.com](mailto:hendramunanda0@gmail.com) dan Nomor HP: 082246129415

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulis.
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.