

**ANALISIS TINGKAT PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LAYANAN TRANSAKSI ONLINE MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*: STUDI
KASUS MEAT YOU PANGKALPINANG**

PENELITIAN



**Zaid Prayogi
2077500028**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

**LAPORAN AKHIR PENELITIAN
ISB ATMA LUHUR PANGKALPINANG**



JUDUL PENELITIAN :

**ANALISIS TINGKAT PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LAYANAN TRANSAKSI ONLINE MENGGUNAKAN
METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL): STUDI
KASUS MEAT YOU PANGKALPINANG**

Zaid Prayogi

2077500028

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 2077500028

Nama : Zaid Prayogi

Judul Penelitian : ANALISIS TINGKAT PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN TRANSAKSI ONLINE MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*: STUDI KASUS MEAT YOU PANGKALPINANG

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau Penelitian saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir atau Penelitian saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 28 Juni 2024



Zaid Prayogi

**LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN**

**ANALISIS TINGKAT PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LAYANAN TRANSAKSI ONLINE MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*: STUDI
KASUS MEAT YOU PANGKALPINANG**
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Zaid Prayogi
2077500028**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 17 Juli 2024

**Susunan Dewan Penguji
Anggota**




**Sariyandah, S.Kom, M.M
NIDN. 0212068601**

Dosen pembimbing



**Parlia Romadiana, M.Kom.
NIDN. 021003901**

Ketua



**Seno Hadi Saputro, S.E., M.M
NIDN. 0215128201**

Kaprodi Bisnis Digital



**Sarwindah, S.Kom., M.M
NIDN. 0212068601**

Penelitian ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis
Tanggal 23 Juli 2024

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Hengki, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Frozen food is a very promising business opportunity for anyone who wants to start a business, namely a business that operates in the field of selling cold food. Meat you as part of the processed food or ready-to-eat food industry, meat you sell various complete frozen food products such as meat, vegetables, fruit, and so on. This research aims to determine the level of consumer satisfaction with online services at Meat You Pangkalpinang by calculating the difference between reality/perception and expectations. The method used is service quality (servqual). The dimensions used are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the results of the reality/perception and expectation validity test, the calculated r -value exceeds the table r , namely 0.2656, this shows that all the reality/perception and expectation questionnaire statement items are valid. The results of the reality/perception reliability test on the dimensions Tangible 0.795, Reliability 0.830, Responsiveness 0.903, Assurance 0.816, and Empathy 0.837. The reliability test of expectations on the dimensions Tangible 0.906, Reliability 0.871, Responsiveness 0.921, Assurance 0.860, and Empathy 0.903. This shows that this value is very high and exceeds the correlation value of 0.6 and is said to be reliable. The results of the servqual calculation show that consumer satisfaction at Meat You Pangkalpinang seen from the 5 servqual dimensions has an average expected value of 4.57 and an average reality/perception value of 4.56. From processing the Servqual calculation data, it shows that consumers feel that almost all of their expectations are fulfilled by the services provided by Meat You Pangkalpinang with 99.78%, including customers being satisfied with the admin's agility in dealing with consumer complaints, customers being satisfied with the consistency in the quality of the products provided by Meat. you Pangkalpinang, and customers are satisfied with the timeliness of product delivery. It can be concluded that this can make customers more loyal to online shopping and customers are satisfied with the online services provided by Meat You Pangkalpinang.

Keywords: Customer satisfaction, Service quality(servqual), Meat you Pangkalpinang.

ABSTRAK

Frozen food adalah jenis makanan yang diawetkan dengan cara dibekukan. Meatyou sebagai bagian dari usaha industri makanan olahan atau makanan siap saji, Meatyou ini menjual berbagai produk *frozen food* lengkap seperti daging, sayuran, buah dan lain sebagainya. Saat ini Meatyou sudah memiliki banyak customer, dengan banyaknya *customer* tersebut, maka penulis ingin melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan online pada Meatyou pangkalpinang dengan menghitung selisih antara kenyataan/persepsi dengan harapan. Metode yang digunakan adalah *service quality (servqual)*. Dimensi yang digunakan adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil uji validitas kenyataan/persepsi dan harapan nilai r hitung melebihi r tabel yaitu sebesar 0,2656 hal ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan kuesioner kenyataan/persepsi dan harapan adalah valid. Dan pada hasil uji reliabilitas kenyataan/persepsi pada dimensi *Tangible* 0,795, *Reliability* 0,830, *Responsiveness* 0,903, *Assurance* 0,816 dan *Emphaty* 0,837. Dan uji reliabilitas harapan pada dimensi *Tangible* 0,906, *Reliability* 0,871, *Responsiveness* 0,921, *Assurance* 0,860 dan *Emphaty* 0,903. Hal ini menunjukkan bahwa nilai ini sangat tinggi dan melebihi 0,6 nilai korelasinya dan dikatakan *reliabel*. Hasil perhitungan *servqual* diketahui bahwa kepuasan konsumen di Meatyou pangkalpinang dilihat dari 5 dimensi *servqual* memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,57 dan nilai rata-rata kenyataan/persepsi sebesar 4,56. Dari pengolahan data perhitungan *servqual* ini menunjukkan bahwa konsumen merasa hampir seluruh harapan mereka terpenuhi oleh layanan yang diberikan oleh Meatyou Pangkalpinang dengan 99,78%, diantaranya customer puas terhadap kecekatan admin dalam menghadapi keluhan konsumen, customer puas terhadap konsistensi dalam kualitas produk yang diberikan Meatyou pangkalpinang, dan customer puas terhadap ketepatan waktu dalam pengiriman produk. Dapat disimpulkan bahwa ini bisa membuat customer semakin loyal untuk belanja online dan customer puas terhadap pelayanan online yang diberikan Meatyou pangkalpinang.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, *Service quality(servqual)*, Meat you Pangkalpinang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Bisnis Digital ISB ATMA LUHUR.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi.
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan Atma Luhur.
4. Bapak Prof. Dr.Ir. Wendi Usino, MM., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Hengki, M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Ibu Sarwindah, S.Kom., M.M. selaku Kaprodi Bisnis Digital
7. Ibu Parlia Romadiana, M.Kom. selaku dosen pembimbing
8. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama teman-teman angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga tercinta, kepada abang, ayuk ipar dan keponakan saya, yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
10. Bapak Seno Hadi Saputro, S.E., M.M selaku dosen yang telah mengajarkan dan membantu penulis.

11. Teman-teman seperjuanganku, yaitu Jonari Pandia, Tio Alif Utama, Intan Septiani, Della TriFadilah, Karmila Dwi Adinda, Viyona Andani yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam hal apapun.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Pangkalpinang, 27 Juni 2024

Zaid Prayogi



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN	iii
ABSTRACK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Kualitas Pelayanan	4
2.2 Dimensi Servqual	4
2.3 Kepuasan Konsumen	5
2.4 Penelitian Sebelumnya	5
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT.....	8
3.1 Tujuan Penelitian.....	8
3.2 Manfaat Penelitian.....	8
3.3 Target Luaran	8
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	9
4.1 Metode Penelitian.....	9
4.2 Model Pengembangan penelitian	9
4.3 Populasi dan Sampel.....	9
4.3.1 Populasi	9
4.3.2 Sampel.....	10
4.4 Skala Pengukuran	10
4.5 Langkah Penelitian	11
4.6 Lokasi Penelitian	11
4.7 Teknik Pengumpulan Data	11
4.7.1 Kuesioner	11
4.7.2 Observasi.....	12
4.8 Teknik Analisis Data	12

4.8.1	Uji Validitas	12
4.8.2	Uji Reliabilitas	13
4.9	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	13
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		14
5.1	Uji Validitas.....	14
5.2	Uji Reliabilitas.....	15
5.3	Perhitungan Metode <i>Servqual</i>	17
5.3.1	Perhitungan Gap Berdasarkan Lima Dimensi <i>Servqual</i>	19
BAB VI PENUTUP		20
6.1	Kesimpulan.....	20
6.2	Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA		22
LAMPIRAN.....		26



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert yang Digunakan.....	10
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kenyataan/Persepsi	14
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan	15
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan/persepsi.....	15
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Harapan	16
Tabel 6. Hasil Perhitungam Nilai Servqual	17
Tabel 7. Hasil Perhitungan Gap Lima Dimensi	19



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian.....	11
Gambar 2. Rumus Validitas	12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data.....	26
Lampiran 2. Bukti Penyebaran Kuesioner	27
Lampiran 3. Surat Pengantar Tempat Riset	28
Lampiran 4. Surat Balasan Tempat Riset.....	29
Lampiran 5. Surat Keterangan Plagiat	30
Lampiran 6. Hasil Pengecakan Turnitin.....	31
Lampiran 7. Kartu Bimbingan	32
Lampiran 8. Biodata Penulis	33
Lampiran 9. Hasil Validitas Kenyataan	34
Lampiran 10. Hasil Validitas Harapan.....	36
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan	39
Lampiran 12. Hasil Reliabilitas Harapan.....	40
Lampiran 13. Jurnal Penelitian	41
Lampiran 14. Bukti Submit Jurnal.....	42

