

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-COMMERCE*
DI DKI JAKARTA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS***

MUHAMMAD NABIL BASYAIR

1702519012



PROGRAM SARJANA TERAPAN PEMASARAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL ON E-COMMERCE IN DKI JAKARTA USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

MUHAMMAD NABIL BASYAIR

1702519012



DIGITAL MARKETING APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

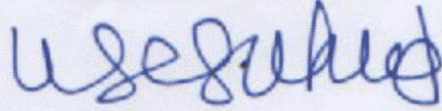
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

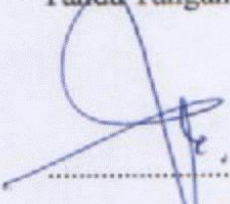

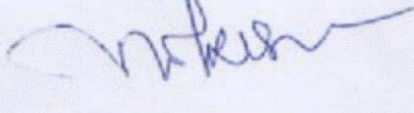
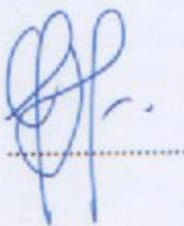
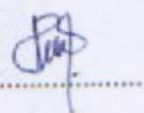
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE, M.Si., Ph.D NIP 197412212008121001 (Ketua Sidang)		5/1 2024
2	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP 197404162006041001 (Penguji 1)		5/1 2024
3	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP 199111022022032013 (Penguji 2)		5/1 2024
4	Ika Febrilia, SE, M.M. NIP 198702092015042001 (Pembimbing 1)		5/1 2024
5	Dra. Sholikhah, MM NIP 196206231990032001 (Pembimbing 2)		5/1 2024

Nama : Muhammad Nabil Basyair

No. Registrasi : 1702519012

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Tanggal Lulus : 29 Januari 2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Muhammad Nabil Basyair

NIM : 1702519012

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce di DKI Jakarta Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis “ dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis maupun terjemahan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dalam keadaan sadar dan saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 4 Februari 2024

Yang membuat Pernyataan,



Muhammad Nabil Basyair
No. Reg. 1702519012

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Nabil Basyair
NIM : 1702519012
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D4 Pemasaran Digital
Alamat Email : nabilbasyair19@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *E-commerce* di DKI Jakarta Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Februari 2024
Penulis

(Muhammad Nabil Basyair)

ABSTRAK

Muhammad Nabil Basyair, 2023; Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce di DKI Jakarta Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Skripsi, Jakarta: Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Bukalapak di DKI Jakarta menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 106 responden dengan kriteria tinggal di DKI Jakarta, berusia 20-24 tahun, dan telah melakukan pembelian pada Bukalapak dengan minimal 5 kali pembelian dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan tiga dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Bukalapak di DKI Jakarta berada pada kategori Sangat Puas. Berdasarkan pada *Importance Performance Analysis* terdapat empat atribut yang perlu ditingkatkan yaitu keamanan pribadi, reputasi, dapat dipercaya, dan pengalaman positif, dan berdasarkan pada *Gap Analysis* terdapat empat atribut tambahan yang harus diperhatikan yaitu mudah dipahami, akurat, tampilan, dan relevan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *Gap Analysis*, E-Commerce

ABSTRACT

Muhammad Nabil Basyair, 2023; Analysis of E-Commerce User Satisfaction Level in DKI Jakarta Using Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. Thesis, Jakarta: D4 Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta

This research aims to determine the level of satisfaction of Bukalapak users in DKI Jakarta using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis methods. The sample used in this research amounted to 106 respondents with the criteria of living in DKI Jakarta, aged 20-24 years, and had made purchases at Bukalapak with at least 5 purchases in the last 6 months. This research uses three dimensions, namely usability, information quality, and interaction. The results of this study indicate that the level of satisfaction of Bukalapak users in DKI Jakarta is in the Very Satisfied category. Based on Importance Performance Analysis, there are four attributes that need to be improved, namely personal safety, reputation, trustworthiness, and positive experience, and based on Gap Analysis there are four additional attributes that must be considered, namely easy to understand, accurate, display, and relevant.

Keyword: *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Gap Analysis, E-Commerce*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *E-Commerce* Di DKI Jakarta Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memnuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan saran dari berbagai pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini penulis berterima kasih kepada :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ika Febrilia, SE, M.M dan Dra. Sholikhah, SE, M.M, selaku dosen pembimbing yang membantu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
4. Dosen – dosen Program Studi Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Teman – teman D4 Pemasaran Digital Angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.

6. Kedua orang tua, kerabat, teman – teman dekat penulis serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teoritis	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	10
3. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	12
B. Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Tempat dan Waktu Penelitian	20
B. Desain Penelitian	20
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	21
1. Populasi.....	21
2. Sampel	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1. Definisi Operasional Variabel	23
2. Instrumen Penelitian	25
E. Teknik Analisis Data	26
1. Analisis Deskriptif.....	26
2. Uji Kualitas Data	28

3. <i>Customer Satisfaction Index</i>	30
4. <i>Importance Performance Analysis</i>	32
5. <i>GAP Analysis</i>	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Data	35
1. Karakteristik Responden.....	35
2. Uji Instrumen.....	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas.....	39
B. Hasil Data Penelitian	40
1. Analisis Deskriptif	40
2. <i>Customer Satisfaction Index</i>	48
3. <i>Importance Performance Analysis</i>	51
4. <i>GAP Analysis</i>	53
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Implikasi	57
1. Implikasi Teoritis	57
2. Implikasi Praktis	57
C. Keterbatasan Penelitian	58
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	58
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Pelanggan.....	5
Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan.....	6
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) Bukalapak	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Situs E-commerce	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Skala Liker	24
Tabel 3.2 Operasional Variabel	25
Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel	28
Tabel 3.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 3.5 Importance Performance Analysis	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Dimensi Kegunaan Berdasarkan Tingkat Kepentingan	41
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Informasi Berdasarkan Tingkat Kepentingan	42
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Dimensi Interaksi Berdasarkan Tingkat Kepentingan	43
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Dimensi Kegunaan Berdasarkan Tingkat Kepuasan	45
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Informasi Berdasarkan Tingkat Kepuasan	46
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Dimensi Interaksi Berdasarkan Tingkat Kepuasan	47
Tabel 4.13 <i>Customer Satisfaction Index</i>	48
Tabel 4.14 GAP Analysis	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Hasil Tabulasi	71
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	76
Lampiran 4 Hasil Uji Kemiripan Naskah.....	83
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	84

