

**ANALISIS *E-SERVQUAL* PADA APLIKASI TOKOPEDIA
(STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI DKI JAKARTA)**

CRYSTAL ANJANETTE NIMAN

1702520036



Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***E-SERVQUAL ANALYSIS ON TOKOPEDIA APPLICATION
(CASE STUDY ON GENERATION Z IN DKI JAKARTA)***

CRYSTAL ANJANETTE NIMAN

1702520036



Intelligentia - Dignitas

This thesis is written to fulfill one of the requirements for obtaining an Applied Bachelor's degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.

***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
APPLIED BACHELOR'S DEGREE PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2025


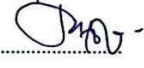

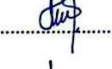
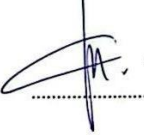
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ika Febrilia, SE, M.M. NIP. 198702092015042001 (Ketua Penguji)		09 Desember 2024
2	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM. NIP. 198103222023212013 (Penguji 1)		09 Desember 2024
3	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Penguji 2)		09 Desember 2024
4	Dra. Sholikhah, MM. NIP. 196206231990032001 (Pembimbing 1)		09 Desember 2024
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		09 Desember 2024

Nama : Crystal Anjanette Niman
No. Registrasi : 1702520036
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 25 November 2024

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 : Crystal Anjanette Niman
NIM : 1702520036
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D4 Pemasaran Digital
Alamat email : crystalniman52@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 E-Servqual pada Aplikasi Tokopedia (Studi Kasus pada Generasi Z di DKI Jakarta)

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, 09 Desember 2024
Penulis

(Crystal Anjanette Niman)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Crystal Anjanette Niman
NIM : 1702520036
Tahun Terdaftar : 2020
Program Studi : Pemasaran Digital
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada suatu perguruan tinggi dan tidak ada karya yang ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali dokumen-dokumen yang dikutip secara tertulis dengan jelas dalam dokumen ini dan dicantumkan ke dalam daftar pustaka.

Oleh karena itu, dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak mengandung unsur plagiarisme dan apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiat dari karya peneliti lain dengan kesengajaan, penulis bersedia menerima sanksi akademis dan/atau hukum yang berlaku.

Jakarta, 15 November 2024



Crystal Anjanette Niman

ABSTRAK

Crystal Anjanette Niman, 2025; “Analisis *E-Servqual* pada Aplikasi Tokopedia (Studi Kasus pada Generasi Z di DKI Jakarta)”. Skripsi, DKI Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Sholikhah, M.M dan ewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

E-Servqual atau *Electronic Service Quality* merupakan bagian yang penting pada sebuah *e-commerce* yang berhubungan dengan bagaimana penilaian pengguna pada layanan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *E-Servqual* pada Aplikasi Tokopedia menurut Generasi Z di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan lima dimensi yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang dibagikan secara daring. Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Tokopedia yang termasuk dalam kategori Generasi Z di DKI Jakarta. Diperoleh sampel sebanyak 130 responden sesuai kriteria penelitian. Uji Instrumen dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 27 untuk uji validitas dan reliabilitas. Data di olah dengan teknik Analisis Deskriptif, *Zone of Tolerance*, dan *E-Servqual*. Hasil dari penelitian ini yaitu *E-Servqual* Aplikasi Tokopedia belum memenuhi harapan Generasi Z di DKI Jakarta. Berdasarkan analisis *Zone of Tolerance* didapati bahwa *E-Servqual* pada seluruh atribut sudah tidak dapat di toleransi lagi oleh pengguna. Berdasarkan analisis *Gap E-Servqual*, seluruh atribut memiliki *gap* minus dengan dimensi *Empathy*, *Responsiveness*, dan *Assurance* menempati rata-rata *gap* tertinggi secara berurutan dan perlu segera dilakukan perbaikan.

Kata Kunci: *E-Servqual*, Aplikasi Tokopedia, *E-Commerce*, Generasi Z, *Zone of Tolerance*, *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Crystal Anjanette Niman “E-Servqual Analysis on Tokopedia Application (Case Study on Generation Z in DKI Jakarta)”. Thesis, DKI Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Dra. Sholikhah, M.M and Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M

E-Servqual or Electronic Service Quality is an important part of an e-commerce that relates to how users assess existing services. This study aims to determine E-Servqual on the Tokopedia Application according to Generation Z in DKI Jakarta. This study uses five dimensions, namely Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data collection was carried out using a questionnaire method distributed online. The population in this study are users of the Tokopedia application who are included in the Generation Z category in DKI Jakarta. A sample of 130 respondents was obtained according to the research criteria. Instrument tests were carried out using SPSS version 27 software for validity and reliability tests. Data is processed using Descriptive Analysis techniques, Zone of Tolerance, and E-Servqual. The results of this study are that the Tokopedia Application E-Servqual has not met the expectations of Generation Z in DKI Jakarta. Based on the Zone of Tolerance analysis, it is found that E-Servqual on all attributes can no longer be tolerated by users. Based on the E-Servqual Gap analysis, all attributes have a minus gap with the Empathy, Responsiveness, and Assurance dimensions occupying the highest average gap in order and needing immediate improvement.

Keywords: E-Servqual, Tokopedia Application, E-Commerce, Generation Z, Zone of Tolerance, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat sehingga peneliti mendapatkan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis *E-Servqual* pada Aplikasi Tokopedia (Studi Kasus pada Generasi Z di DKI Jakarta)”. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi, yaitu 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 Koorprodi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Ibu Sholikhah, M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M, selaku Dosen Pembimbing 2. Terima kasih banyak atas saran, bimbingan, dan motivasi selama menyelesaikan skripsi.
4. Semua Dosen dan Staff pada Program Studi Sarjana Terapan Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa perkuliahan ini.
5. Kepada orang tua, adik, serta keluarga dan sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Definisi <i>E-Servqual</i>	12
2. Faktor-Faktor <i>E-Servqual</i>	13
3. Dimensi <i>E-Servqual</i>	16
B. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	23
B. Desain Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Pengembangan Instrumen	26
1. Definisi Operasional Variabel	26
2. Instrumen Penelitian	27

3. Uji Instrumen Penelitian	31
a) Uji Validitas.....	31
b) Uji Reliabilitas	32
F. Teknik Analisis Data	32
1. Analisis Deskriptif	33
2. Analisis <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT)	34
3. Analisis <i>E-Servqual</i>	35
4. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Deskripsi Profil Responden.....	39
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	41
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
B. Uji Instrumen.....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas	44
C. Analisis Deskriptif.....	45
1. Analisis Tingkat Kenyataan	46
2. Analisis Tingkat Harapan.....	51
3. Analisis Tingkat Minimum	56
D. Analisis <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT)	61
1. Data <i>Zone of Tolerance</i>	61
2. Peta <i>Zone of Tolerance</i>	65
E. Analisis <i>E-Servqual</i>	66
F. Analisis <i>Importance-Performance</i> (IPA)	69
BAB V KESIMPULAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Implikasi.....	75
C. Keterbatasan Penelitian.....	76
D. Rekomendasi Penelitian.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung E-Commerce di Indonesia Tahun 2023	5
Tabel 1.2 Urutan Jumlah Penduduk Terbanyak di Indonesia Berdasarkan Tahun Kelahiran	6
Tabel 1.3 Jumlah Transaksi Tokopedia	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	28
Tabel 3.2 Bobot Penilaian Skala Likert pada Skor Kenyataan	30
Tabel 3.3 Bobot Penilaian Skala Likert pada Skor Harapan	30
Tabel 3.4 Bobot Penilaian Skala Likert pada Skor Minimum	30
Tabel 3.5 Kriteria Analisis Deskriptif	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.5 Uji Validitas	43
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.7 Jawaban Dimensi <i>Tangibility</i> Berdasarkan Kenyataan	46
Tabel 4.8 Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> Berdasarkan Kenyataan	47
Tabel 4.9 Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Kenyataan	48
Tabel 4.10 Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> Berdasarkan Kenyataan	49
Tabel 4.11 Jawaban Dimensi <i>Empathy</i> Berdasarkan Kenyataan	50
Tabel 4.12 Jawaban Dimensi <i>Tangibility</i> Berdasarkan Harapan	51
Tabel 4.13 Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> Berdasarkan Harapan	52
Tabel 4.14 Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Harapan	53
Tabel 4.15 Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> Berdasarkan Harapan	54
Tabel 4.16 Jawaban Dimensi <i>Empathy</i> Berdasarkan Harapan	55
Tabel 4.17 Jawaban Dimensi <i>Tangibility</i> Berdasarkan Minimum	56
Tabel 4.18 Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> Berdasarkan Minimum	57
Tabel 4.19 Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Minimum	58

Tabel 4.20 Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> Berdasarkan Minimum.....	59
Tabel 4.21 Jawaban Dimensi <i>Empathy</i> Berdasarkan Minimum	60
Tabel 4.22 Data <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT).....	62
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT).....	63
Tabel 4.24 <i>Gap E-Servqual</i>	67
Tabel 4.25 Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Layanan).....	70
Tabel 4.26 Kuadran II (Pertahankan Prestasi).....	71
Tabel 4.27 Kuadran III (Prioritas Perbaikan Rendah).....	71
Tabel 4.28 Kuadran IV (Berlebihan).....	72



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Pengguna E-commerce di Indonesia 2017-2023.....	2
Grafik 4.1 Peta Zone of Tolerance (ZOT).....	66
Grafik 4.2 Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis	70



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	94
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen	104
Lampiran 4 Hasil Uji Plagiarisme.....	120



Intelligentia - Dignitas