

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Suatu Studi pada Mahasiswa Pengguna Tokopedia di Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Galuh)

ARTIKEL

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu



Oleh,

Afrizal Ananda Febrian
NIM. 3402180522

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
2022**

ABSTRAK

AFRIZAL ANANDA FEBRIAN. NIM. 3402180522. PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Suatu Studi pada Mahasiswa Pengguna Tokopedia Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh). Di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Sukomo, Drs., M.Si. (Pembimbing I) dan Bapak Ali Muhidin, S.Pd., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat kepuasan pelanggan mahasiswa pengguna tokopedia di program studi manajemen fakultas ekonomi universitas galuh secara keseluruhan masih rendah, kurang nyamannya pemesanan melalui aplikasi dan harga yang ditawarkan masih belum terjangkau. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1). Bagaimana pelaksanaan *e-service quality* pada tokopedia menurut mahasiswa pengguna tokopedia di program studi manajemen fakultas ekonomi universitas galuh?; 2). Bagaimana kepuasan pelanggan tokopedia menurut mahasiswa pengguna tokopedia di program studi manajemen fakultas ekonomi universitas galuh?; 3). Seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa pengguna tokopedia di program studi manajemen fakultas ekonomi universitas galuh?. Adapun tujuan penelitian ini adalah : 1). Untuk mengetahui pelaksanaan *e-service quality* pada tokopedia menurut mahasiswa pengguna tokopedia di program studi manajemen; 2). Untuk mengetahui kepuasan pelanggan tokopedia menurut mahasiswa pengguna tokopedia di program studi manajemen; 3). Untuk mengetahui besarnya pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa pengguna tokopedia di program studi manajemen. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey, dengan jumlah populasi sebanyak 382 orang dan sampel sebanyak 80 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk menganalisis digunakan analisis koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelaksanaan *E-service Quality* pada Mahasiswa pengguna Tokopedia Tokopedia di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis sudah baik. Skor rata-rata tertinggi diketahui pada indikator *Reliability* (Keandalan) yaitu sebesar 312, sementara skor terendah ada pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu sebesar 293,5; 2) Kepuasan pelanggan Mahasiswa Pengguna Tokopedia Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis sudah baik. Skor rata-rata tertinggi diketahui pada indikator *Efficiency* (Kemudahan) yaitu sebesar 320.5, sementara skor terendah ada pada indikator *Price* (Harga) dan *Emotional Factor* (Faktor Emosional) yaitu sebesar 298; 3) *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa pengguna tokopedia di program studi manajemen fakultas ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Adapun besarnya pengaruh sebesar 40,45%.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Kepuasan Pelanggan.*