

**PENGUKURAN *E-SERVICE QUALITY* MELALUI
INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN MODEL KANO
(STUDI KASUS : SHOPEE INDONESIA)**

SKRIPSI



Oleh

**AMELIA RAHMAWATI
3333150031**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2019**

**PENGUKURAN *E-SERVICE QUALITY* MELALUI
INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN MODEL KANO
(STUDI KASUS : SHOPEE INDONESIA)**

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Teknik**



Oleh

**AMELIA RAHMAWATI
3333150031**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : AMELIA RAHMAWATI

NIM : 3333150031

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : PENGUKURAN *E-SERVICE QUALITY* MELALUI
INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN MODEL KANO (STUDI KASUS : SHOPEE
INDONESIA)

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, Februari 2019

AMELIA RAHMAWATI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : AMELIA RAHMAWATI

NIM : 3333150031

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL SKRIPSI: PENGUKURAN *E-SERVICE QUALITY* MELALUI
INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN MODEL KANO (STUDI KASUS : SHOPEE
INDONESIA)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 27 Februari 2019

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Nuraida Wahyuni, ST., MT.

Pembimbing 2 : Akbar Gunawan, ST., MT.

Penguji 1 : Hadi Setiawan, ST., MT.

Penguji 2 : Dr. Ir. Wahyu Susihono, ST., MT., IPM.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri



Putro Ferro Ferdinant, ST., MT.
NIP. 198103042008121001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul Pengukuran *E-Service Quality* Melalui Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO (Studi Kasus : Shopee Indonesia) sebagai tahap akhir dari penulis untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dalam melakukan penulisan dan penyusunan laporan skripsi ini penulis tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ucapkan puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta berkat yang tak pernah putus kepada penulis.
2. Bapak Putro Ferro Ferdinant ST., MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir.
3. Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan serta memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Akbar Gunawan, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan serta memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Hadi Setiawan, ST., MT. selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam dalam penyusunan skripsi penulis.

6. Bapak Dr. Ir. Wahyu Susihono, ST., MT., IPM. selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.
7. Seluruh Responden yang telah membantu penulis untuk proses pengambilan data kuesioner penelitian skripsi.
8. Kedua orang tuaku, Mamahku tersayang Nurhayati dan Papahku tersayang Suprpto yang selalu memberikan kasih sayang, nasihat, dan selalu mendoakan keberhasilan serta keselamatan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
9. Kakak dan Adik ku tersayang Adam Gemilang dan Astrid Anbarwati yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan Asisten Studio Manajemen Industri 2015 dan 2016 terima kasih atas semangat, motivasi dan kebersamaan kita selama ini.
11. Partner Praktikumku Chisti Lutfiah, Renne Tasya H, M. Rizki Aprilianto yang selalu bersama dalam segala praktikum Teknik Industri ini hingga akhir.
12. Teman-teman terbaik Chisti, Shafira, Dhea, Putaz, Tina, Nabila, Regita, Tania ero, Fresta yang selalu berbagi cerita dan tawa, motivasi dan kebersamaan selama masa studi dari semester 1 hingga semester 8 bersama-sama.
13. Sahabat-sahabatku Zachra Nur Hadiyani, Dini Kartika Sari, dan Taslimudin terima kasih atas semangat, motivasi dan kebersamaan kita selama ini.
14. Rekan-rekan Teknik Industri 2015 yang selalu berbagi cerita dan tawa, motivasi dan kebersamaan selama masa studi dari semester 1 hingga semester 8 bersama-sama.
15. Seluruh pihak lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu yang telah berperan membantu Penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bukan saja bagi penulis tetapi juga bermanfaat bagi pihak perusahaan dan memperluas pengetahuan dan wawasan pembaca, khususnya rekan-rekan mahasiswa. Aamiin.

Cilegon, Februari 2019

AMELIA RAHMAWATI

RINGKASAN

Amelia Rahmawati. Pengukuran *E-Service Quality* Melalui Integrasi *Importance Performance Analysis* Dan Model Kano (Studi Kasus : Shopee Indonesia). Dibimbing oleh NURAIWA WAHYUNI, ST., MT. dan AKBAR GUNAWAN, ST., MT.

Shopee Indonesia merupakan salah satu perusahaan *E-Commerce* yang berdiri sejak tahun 2015 dan menerapkan bentuk *customer to customer* (C2C). Dalam perkembangan *E-Commerce* di Indonesia, Shopee bersaing dengan sejumlah kompetitornya. Berdasarkan ulasan dari para pengguna situs belanja *online* Shopee, menyatakan keluhannya bahwa situs ini kurang memuaskan karena performa aplikasi yang cukup berat, *customer service* atau *help center* yang kurang tanggap dalam merespon pengguna, kesulitan untuk pengembalian dana (*refund*) dan lain-lain. Oleh karena itu, pelanggan mengharapkan adanya perbaikan untuk meningkatkan performa situs Shopee agar kualitas layanan elektronik dapat lebih baik lagi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan atribut pelayanan *E-Service Quality* melalui integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO Shopee Indonesia.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Rancangan penelitian ini termasuk penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model KANO. Dari metode IPA akan diketahui atribut mana yang akan dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja perusahaan dan dari model KANO akan diketahui kategori atribut-atribut pelayanan berdasarkan pada seberapa baik fungsi-fungsi pelayanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Dari hasil akhir pengintegrasian antara metode IPA dan model KANO ini kita akan mengetahui atribut-atribut mana saja yang menjadi prioritas perbaikan dan atribut mana dahulu yang harus dilakukan perbaikan berdasarkan urutan yang dihasilkan. Dimensi pelayanan yang digunakan adalah dimensi *E-Service Quality* diantaranya *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*.

Hasil Integrasi IPA dan Model KANO ini yaitu untuk Kuadran Pertahankan Prestasi dan Kuadran Berlebihan dianggap sebagai kekuatan sehingga urutan prioritas untuk kategori KANO dimulai dari kategori *Attractive, Performance*, kemudian *Must-be*. Sedangkan untuk Kuadran Prioritas Utamakan Kuadran Prioritas Rendah dipertimbangkan sebagai kelemahan sehingga urutan prioritas untuk kategori KANO dimulai dari kategori *Must-be, Performance*,

kemudian *Attractive*. Dalam hal ini, atribut pelayanan yang termasuk kategori *Indifferent* tidak dimasukkan ke dalam prioritas karena kategori ini tidak memberikan pengaruh, baik pada kepuasan pelanggan maupun ketidakpuasan pelanggan.

Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu yang perlu diperhatikan oleh perusahaan Shopee adalah urutan perbaikan untuk atribut pelayanan Pengembalian barang karena rusak atau tidak sesuai pesanan (Atribut 25), Pengembalian uang karena barang rusak atau tidak sesuai pesanan (Atribut 26), Jaminan uang kembali ketika produk tidak dikirim sesuai estimasi (Atribut 7), dan *Customer service* melayani keluhan dengan baik dan cepat (Atribut 28). Sedangkan untuk atribut yang dapat dipertahankan diantaranya pada atribut pelayanan Shopee banyak memberikan promo dan diskon menarik (Atribut 16), Data kartu kredit konsumen terlindungi (Atribut 20), Data Pribadi konsumen terlindungi (Atribut 18), Data transaksi konsumen terlindungi (Atribut 19), Barang yang diterima sesuai dengan varian yang dipesan (Atribut 10), Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan (Atribut 3), dan Konfirmasi pesanan cepat (Atribut 24).

Kata Kunci : *Atribut Pelayanan, E-Commerce, IPA, Model KANO*

ABSTRAK

Amelia Rahmawati. PENGUKURAN *E-SERVICE QUALITY* MELALUI INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO (STUDI KASUS : SHOPEE INDONESIA). DIBIMBING OLEH NURAIWA WAHYUNI, ST., MT. DAN AKBAR GUNAWAN, ST., MT.

Shopee Indonesia merupakan salah satu perusahaan E-Commerce yang berdiri sejak tahun 2015 dan menerapkan bentuk customer to customer (C2C). Dalam perkembangan E-Commerce di Indonesia, Shopee bersaing dengan sejumlah kompetitornya. Berdasarkan ulasan dari para pengguna situs belanja online Shopee, menyatakan keluhannya bahwa situs ini masih kurang memuaskan dalam pelayanannya dan perlu adanya peningkatan agar performa kualitas layanan elektronik pada situs Shopee ini dapat lebih baik lagi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan atribut pelayanan E-Service Quality melalui integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model KANO Shopee Indonesia. Dimensi pelayanan yang digunakan adalah dimensi E-Service Quality diantaranya Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact. Hasil dari pemetaan atribut pelayanan E-Service Quality melalui integrasi IPA dan Model KANO pada Shopee Indonesia yang perlu diperhatikan adalah urutan perbaikan untuk atribut pelayanan seperti Pengembalian barang karena rusak atau tidak sesuai pesanan (Atribut 25), Pengembalian uang karena barang rusak atau tidak sesuai pesanan (Atribut 26), dan Jaminan uang kembali ketika produk tidak dikirim sesuai estimasi (Atribut 7). Sedangkan untuk atribut yang dapat dipertahankan diantaranya pada atribut pelayanan seperti Shopee banyak memberikan promo dan diskon menarik (Atribut 16), Data kartu kredit konsumen terlindungi (Atribut 20), dan Data Pribadi konsumen terlindungi (Atribut 18).

Kata Kunci : *Atribut Pelayanan, E-Commerce, IPA, Model KANO*

ABSTRACT

Amelia Rahmawati. THE MEASUREMENT OF E-SERVICE QUALITY THROUGH THE INTEGRATION OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND KANO MODEL (CASE STUDY: SHOPEE INDONESIA). GUIDED BY NURAIDA WAHYUNI, ST., MT. AND AKBAR GUNAWAN, ST, MT.

Shopee Indonesia is one of the E-Commerce company that dates back to the year 2015 and implement forms of customer to customer (C2C). In the development of E-Commerce in Indonesia, competing with a number of its competitors Shopee. Based on reviews from the users of the online shopping site Shopee, stating the complaint that this site is still less satisfying in his Ministry and needs to increase in order for electronic service quality performance on the site can be better Shopee again. The purpose of this research is to map the attribute service of E-Service Quality through the integration of Importance Performance Analysis (IPA) and the KANO Model Shopee Indonesia. The dimension of the service used is the dimension of E-Service Quality include Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact. The result of mapping the attribute service of E-Service Quality through the integration of IPA and KANO Model on Shopee Indonesia to note is the sequence of attribute services such as Return the goods because of damaged or not to order (Attribute 25), refunds because the goods are damaged or do not comply the order (Attribute 26), and a money-back guarantee when the product is not delivered according estimation (Attribute 7). As for the attributes that can be maintained among them on such services Shopee attribute given attractive discounts and promos (16 Attributes), consumer credit card data is protected (20 Attributes), and protected consumers' Personal Data (attributes 18).

Keywords: *Attributes of Service, E-Commerce, IPA, KANO Model*