

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PERUSAHAAN FIVERR DI KOTA BLITAR

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



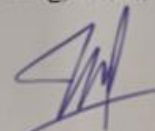
DISUSUN OLEH :
KRISTIAN KEVIN DWI NUGROHO
NIM: 201911019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kristian Kevin Dwi Nugroho
NIM : 201911019
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA PERUSAHAAN
FIVERR DI KOTA BLITAR

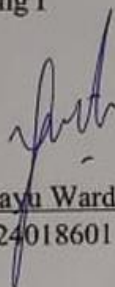
Malang, 17 Juli 2023



(Kristian Kevin Dwi Nugroho)

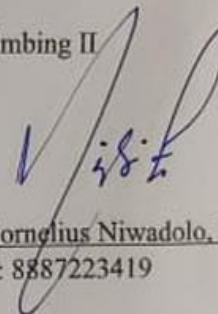
DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M
NIDK: 8887223419

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Galuh Bndi Astuti, S.E., M.M.
NIDN: 0726018502

Ketua Program Studi Manajemen



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PERUSAHAAN FIVERR DI KOTA BLITAR

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Kristian Kevin Dwi Nugroho

NIM : 201911019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 17 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang



DEWAN PENGUJI

1. Riwidya Tri Oktavia, S.E, M.M
NIDN: 0714108806
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M
NIDK: 8887223419
3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd, M.SM
NIDN: 0724018601

Tanda Tangan

Three handwritten signatures in blue ink are written on three horizontal dotted lines. The signatures are cursive and appear to be the names of the members of the thesis committee.

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



**Fiverr
International Ltd.**

SURAT KETERANGAN

Jln. Meruya no 88, Jakarta Barat/(514440874)/(021)58909660

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iwayan Setiawan
Jabatan : Supervisor
Alamat : Jl. Meruya no.88, Jakarta Barat

Dengan ini menerangkan bahwa yang namanya tertera di bawah ini :

Nama : Kristian Kevin Dwi Nugroho
NIM : 201911019

Mahasiswa jurusan manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang telah menyelesaikan penelitian di Fiverr International Ltd. cabang Jakarta, Indonesia.

Demikian, surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Jakarta, 13 Juli 2023
Hormat Kami

Iwayan Setiawan
Supervisor

Jl. Meruya no.88, Jakarta Indonesia 11620
Telp.(021) 58909660
Website : www.fiverr.com

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : "PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *COSTUMER SATISFACTION* PADA PERUSAHAAN FIVERR DI KOTA BLITAR" merupakan karya asli dari:

Nama : Kristian Kevin Dwi Nugroho
NIM : 201911019
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Prodi Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan Turnitin Plagiarsm Checker dan telah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar ≤ 30 .

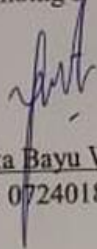
Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana adanya dan apabila terdapat kesalahan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 17 Juli 2023

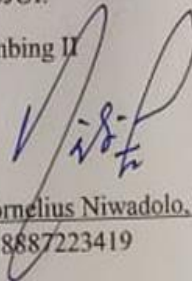

METERAI TEMPEL
10000
D15AXX227734852
(Kristian Kevin Dwi Nugroho)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I


J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601


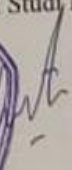
Pembimbing II


Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIDK: 8887223419

Mengetahui:


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN: 0726018502


Ketua Program Studi Manajemen

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Kristian Kevin Dwi Nugroho
NIM : 201911019
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Blitar, 6 agustus 2000
Alamat : Jl.Sirsat No.16, Karang Sari, Sukorejo, Blitar
Nama Orang Tua (Ayah) : Heru Susanto
(Ibu) : Itin Suhartatik
Riwayat Pendidikan : SDK Santa Maria Blitar (2006-2012)
SMPN 3 Blitar (2013-2015)
SMAN 4 Blitar (2016-2019)
Universitas Katolik Widya Karya Malang (2019-2023)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : “Pengaruh *Reward and Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Variabel Motivasi (Studi Kasus Pada BPR Akasia Kota Batu)” selesai tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM. selaku selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu dalam proses pengecekan plagiasi sekaligus sebagai pembimbing 1 yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan skripsi.
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu teori maupun praktik.
4. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materiil.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang telah membantu dan mendukung selama proses penyusunan skripsi.

Demikian, semoga penulisan skripsi ini dapat diterima sebagai ide atau gagasan baik untuk pembaca terutama mahasiswa dengan satu program studi yang sama maupun untuk perusahaan.

Malang, 17 Juli 2023

(Kristian Kevin Dwi Nugroho)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Pemasaran Online.....	Error! Bookmark not defined.
2. <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Dimensi <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4. Website design	Error! Bookmark not defined.
5. Fulfillment.....	Error! Bookmark not defined.
6. Customer service	Error! Bookmark not defined.
7. Security/privacy	Error! Bookmark not defined.
1. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2. Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pikir.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
G. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
2. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
H. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN INTERPERTASI DATA	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2. Lokasi dan Kondisi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3. Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4. Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
5. Jam Kerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
C. Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Distribusi Frekuensi Variabel Website design (X1)	Error! Bookmark not defined.
2. Distribusi Frekuensi Variabel Fulfillment (X2)	Error! Bookmark not defined.
3. Distribusi Frekuensi Variabel Customer service (X3)	Error! Bookmark not defined.
4. Distribusi Frekuensi Variabel Security/ Privacy (X4)	Error! Bookmark not defined.

5. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Data Dan Interpretasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Determinasi	Error! Bookmark not defined.
6. Uji Variabel Dominan	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Pertama	Error! Bookmark not defined.
2. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Kedua	Error! Bookmark not defined.
3. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Ketiga	Error! Bookmark not defined.
F. Implikasi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Strukturisasi Fiverr International Ltd. 43

Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 67



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Tabel variable dan dimensi	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	31
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 4. 1 Jam Kerja Karyawan	45
Tabel 4. 2 Reponden Menurut Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 3 Responden Menurut Umur	46
Tabel 4. 4 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Website design	48
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Fulfillment	53
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Customer service (X3)	55
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Security/ Privacy (X4)	56
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Website design	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Fulfillment	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Customer service	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Security/ Privacy	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67

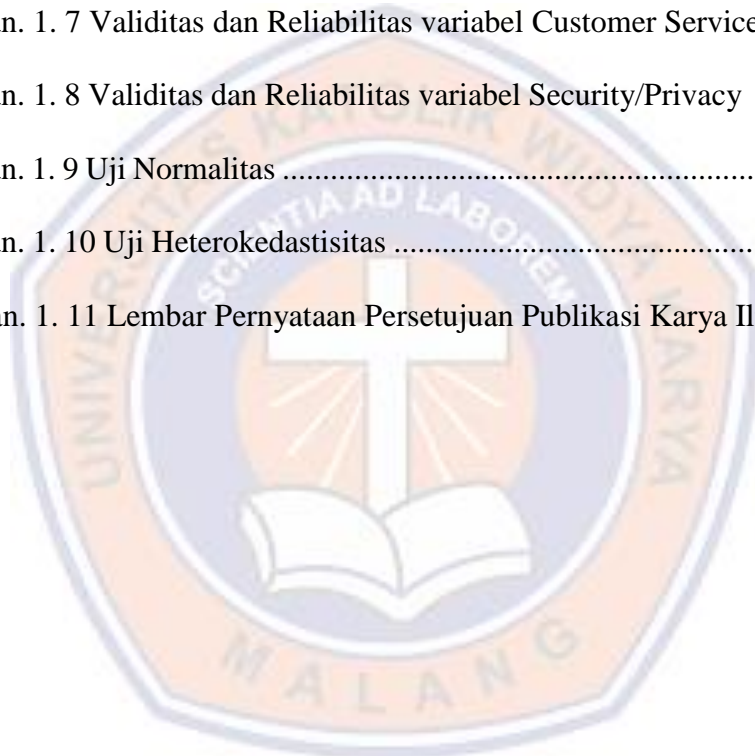
PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Tabel 4. 19 Hasil Uji F	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji t	70
Tabel 4. 21 Hasil Uji Determinasi.....	71
Tabel 4. 22 Hasil Uji Variabel Dominan	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1. 1 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	98
Lampiran. 1. 2 Rekapulasi Jawaban Responden	99
Lampiran. 1. 3 Deskripsi Statistik	101
Lampiran. 1. 4 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden	102
Lampiran. 1. 5 Validitas dan Reliabilitas variabel Website Desain (X1)	110
Lampiran. 1. 6 Validitas dan Reliabilitas variabel Fulfillment (X2)	111
Lampiran. 1. 7 Validitas dan Reliabilitas variabel Customer Service (X3)	112
Lampiran. 1. 8 Validitas dan Reliabilitas variabel Security/Privacy (X4)	113
Lampiran. 1. 9 Uji Normalitas	116
Lampiran. 1. 10 Uji Heterokedastisitas	117
Lampiran. 1. 11 Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	118



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *COSTUMER*
SATISFACTION PADA PERUSAHAAN FIVERR DI KOTA BLITAR**

ABSTRAK

E-service quality adalah ukuran efektivitas dan efisiensi dalam melayani pelanggan di berbagai sektor bisnis digital. *E-service quality* menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sesuatu yang ia dapatkan. Tingkat kualitas akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Dewasa ini, mayoritas perusahaan menggunakan *e-service quality* dikarenakan teknologi informasi menjadi keharusan untuk dimiliki sebagaimana sarana untuk menyesuaikan tantangan jaman. Salah satunya adalah perusahaan fiverr yang sebagaian penggunanya adalah warga Blitar. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 warga blitar dengan tujuan untuk mengetahui 5 dimensi *e-service quality* baik secara parsial maupun simultan serta mengetahui bagian mana yang berpengaruh. Teknik analisis data ini dilakukan dengan pembagian kuisioner dan dilakukukan analisa terhadap hipotesis yang diperoleh berdasarkan tujuan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Website design* (X1), *Fulfillment* (X2), *Customer service* (X3), *Security/ Privacy* (X4) berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Fiverr International Ltd. Hasil Uji t (parsial) menunjukkan bahwa masing-masing variabel berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Fiverr International Ltd. Dimana *variable fulfilment* memiliki pengaruh yang paling besar.

Kata kunci : *Customer satisfication, e-service quality. Teknologi Informasi*

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

