

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* LAZADA
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *ZONE OF
TOLERANCE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

NOVA INTAN BERLIANA PUTRI

202304043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* LAZADA
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE*

Diajukan oleh:

NOVA INTAN BERLIANA PUTRI

202304043

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 6 Juni 2024

Mengesahkan

Penguji 1,



Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc.
NIDN. 0528059801

Penguji 2,



Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.
NIDN. 0519029002

Pembimbing,



Wina Driyan Pradana, S.E., M.M.
NIDN. 0519079501

Ketua Program Studi,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN. 0506098101

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Nova Intan Berliana Putri

NPM : 202304043

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Lazada
Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Zone Of Tolerance*

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah aslikarya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 21 Juni 2024



Nova Intan Berliana Putri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Lazada Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Zone Of Tolerance*”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Prof. Dr.rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Program Studi Manajemen (S-1).
4. Bapak Wina Driyan Pradana, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kepada Ibu Arina Firidatun dan Bapak Agus Aris Widarto yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada saya.
7. Keluarga tercinta yang memberikan dorongan, doa, dan selalu mempercayai saya untuk mencapai mimpi saya.

8. Kepada orang terdekat saya mahasiswa UPN Veteran Yogyakarta, Abi Maarif yang selalu memberikan dukungan, semangat dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Masukan, kritik serta saran dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 18 Mei 2024

Penulis,

Nova Intan Berliana Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Konsep Analisis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
D. Populasi dan Sampel.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis.....	25

BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	28
A. Deskripsi Data	28
B. Analisis Data.....	36
C. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan <i>E-Commerce</i>	2
Tabel 2.1 Dimensi <i>E-Servqual</i>	12
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional.....	22
Tabel 3.3 Keterangan dan Bobot Skala Likert	25
Tabel 4.1 <i>Descriptive Statistic</i>	33
Tabel 4.2 Uji Validitas	34
Tabel 4.3 Uji Reabilitas.....	35
Tabel 4.4 Rata-rata Kualitas Layanan	36
Tabel 4.5 Pengukuran <i>Zone Of Tolerance</i>	40
Tabel 4.6 Pengukuran Gap dan Nilai Perbaikan	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Kunjungan <i>E-Commerce</i> Lazada	3
Gambar 2.1 Aspek <i>Zone Of Tolerance</i>	13
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	18
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Lazada	28
Gambar 4.2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4.3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia	30
Gambar 4.4 Diagram Jumlah Responden Pendapatan	31
Gambar 4.5 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Intensitas Membuka	31
Gambar 4.6 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	32
Gambar 4.7 Hasil Pemetaan <i>Zone Of Tolerance</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	56
Lampiran 2 Data Penelitian.....	62
Lampiran 3 Sampel Penelitian	67
Lampiran 4 Uji Instrumen Penelitian	71
Lampiran 5 Analisis Data.....	81
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	83
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiarisme	85