

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
REPUTASI ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN YOMMS SPRING ROLLS**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

ALVIA LUTFIATUR ROFIQOH

212304007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN REPUTASI
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
YOMMS SPRING ROLL**

Diajukan Oleh:

ALVIA LUTFIATUR ROFIOOH
212304007

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 : 12 Agustus 2025

Mengesahkan,

Pembimbing,


Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

Ketua Penguji,


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

Anggota Penguji,


Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,


Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NPP. 2018.13.0130



HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Alvia Lutfiatur Rofiqoh

NPM : 212304007

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Reputasi Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan *Yomms Spring Rolls*

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul di atas adalah asli karya 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 Jendral 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, 12 Agustus2025



Alvia Lutfiatur Rofiqoh

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Reputasi Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan *Yomms Spring Rolls*”** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sesuai dengan waktu yang direncanakan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, teladan salam setiap langkah kehidupan yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang penuh ilmu pengetahuan.

Menulis skripsi bukan sekadar menyusun teori dan data. Bagi penulis, ini adalah perjalanan panjang yang penuh air mata dan doa. Proses ini bukan hanya tentang menyelesaikan tugas akademik, tetapi juga menaklukkan rasa lelah, ragu dan ketakutan akan kegagalan. Dibalik setiap halaman yang tersusun, ada cerita tentang orang-orang yang selalu menjadi cahaya, pelukan di saat resah, dan tangan yang setia menggenggam disepanjang cerita. Untuk itu, izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. rer. nat. apt. 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 Prodi Studi Manajemen serta Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak ilmu, dukungan, serta motivasi.
4. Bapak Wina Driyan Pradana, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing akademik
5. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
6. Alvia Lutfiatur Rofiqoh, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih untuk dalam keadaan sesulit apapun tetap bisa bertahan sampai dititik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. *God thank you for being me independent, I know there are more great ones but i'm proud of this achievement.*
7. Untuk bundaku, ibu tunggal yang luar biasa hebat yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat menghadapi kerasnya dunia. Terimakasih telah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak, menjadi tulang punggung keluarga, memberikan doa-doa yang tidak pernah ada hentinya, untuk semua air mata yang tidak pernah terlihat, dan atas pelukan yang membuat semuanya terasa lebih ringan, hingga akhirnya penulis dapat tumbuh dewasa dan berada diposisi ini. kesuksesan dan segala hal baik kedepanya penulis dapatkan karena beliau. Tolong hidup lebih lama ya nda.
8. Uti dan kakung, sumber ketenangan dan kasih yang lembut. Terimakasih sudah merawat sedari kecil, selalu memberikan doa yang mengiringiku diam-diam, atas pelukan hangat di setiap kepulangkanku dan atas semua makanan yang

dihidangkan. Kalian adalah rumah yang tak pernah berubah meski waktu terus berjalan.

9. Adoku adik yang akan selalu terlihat kecil yang mungkin tidak banyak bicara tapi keberadaanya adalah semesta kecil yang penuh arti. Terimakasih telah menjadi pengingat bahwa hidup tidak menyedihkan itu. Senyummu, perhatian sederhanamu, dan cara mendukungmu adalah sumber semangat yang tak ternilai.
10. Jeon Jungkook si golden maknae yang telah menjadi penyemangat dalam proses penulisan ini. Terimakasih atas karya, semangat, dan ketulusanya entah bagaimana selalu berhasil memberikan motivasi ketika lelah. Meskipun tidak tahu, kehadirannya melalui lagu dan energi positifnya menjadi teman dalam banyak malam panjang pengerjaan tugas ini.
11. Rosi teman kecilku, yang mengenalku sebelum aku mengenal dunia luar. Terimakasih telah menjadi bagian dari tumbuh kembangku, untuk tawa polos dimasa kecil, dan untuk semangat yang terus dibagikan meski jarak memisahkan. Kamu mengingatkanku pada bagian hidup yang jujur dan murni.
12. Keluarga Musang (Sandika, Dede dan Indri) dan semua keluarga Jumbo, kalian adalah saksi perjuangan dimasa-masa sulit dan penghibur ditengah lelah. Terimakasih untuk malam-malam begadang, diskusi panjang, tawa, pelukan, dan dukungan. Tanpa kalian perjalanan ini terasa jauh dan membosankan.
13. Terakhir, untuk teman-teman Manajemen angkatan 21 terimakasih untuk setiap momen yang pernah dibagikan. Meskipun kecil tapi akan selalu berarti.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Namun penulis berharap, karya ini dapat memberikan manfaat bagi orang yang membacanya. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan, cinta, dan doa dari setiap orang yang telah menjadi bagian dari proses ini.

Yogyakarta,2025

Penulis,
Alvia Lutfiatur Rofiqoh

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian	21
D. Manfaat Penelitian	23
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
A. Landasan Teori	25
B. Penelitian Terdahulu	57
C. Kerangka Berpikir	66
D. Pengembangan Hipotesis	67
BAB III METODE PENELITIAN	79
A. Desain Penelitian	79
B. Tempat dan Waktu Penelitian	79
C. Definisi Operasional Dimensi Penelitian	81
D. Populasi dan Sampel	84
E. Teknik Pengumpulan Data	86
F. Teknik Analisis Data	89
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	95
A. DESKRIPSI DATA	95
B. ANALISIS DATA	107
C. PENGUJIAN HIPOTESIS	122
D. PEMBAHASAN	128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	156
A. Kesimpulan	156

B. Saran.....	159
DAFTAR PUSTAKA.....	163
LAMPIRAN.....	171

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Sementara Dinas Koperasi Dan Ukm Diy Untuk Umkm Berdasarkan Skala Usaha.....	5
Tabel 1.2 Demografi Responden	13
Tabel 1.3 Ringkasan Pra Penelitian (Swot).....	15
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....	57
Tabel 4.1 Usia Responden <i>Yomms Spring Roll</i>	96
Tabel 4.2 Jenis Kelamin/ <i>Gender Yomms Spring Roll</i>	97
Tabel 4.3 Status Pekerjaan.....	97
Tabel 4.4 Frekuensi Pembelian <i>Yomms Spring Roll</i>	98
Tabel 4 5 Statistik Deskriptif.....	100
Tabel 4 6 Nilai Loading Factor <i>Validitas Konvergen</i>	107
Tabel 4 7 Nilai <i>Average Variance Inflation Factor (Ave)</i>	111
Tabel 4 8 Nilai <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	112
Tabel 4 9 Nilai <i>Heterotrait- Monotrait Ratio (Htmt)</i>	113
Tabel 4 10 <i>Cronbac 'h Alpha Dan Composite Reliability</i>	115
Tabel 4 11 Nilai <i>Variance Inflation Factor (Vif)</i>	117
Tabel 4 12 <i>Standardized Root Mean Square Residual (Srmr)</i>	119
Tabel 4 13 Nilai <i>Rata-Rata Ave Dan Rata-Rata R-Square</i>	120
Tabel 4 14 <i>R-Square Adjusted</i>	121
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis.....	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Survei Pasar Online Food Delivery di Asia Tenggara	2
Gambar 1.2 Perilaku Konsumsi Online Food Delivery di Indonesia (2021)	3
Gambar 1.3 Dashboard Performa Yomms Spring Rolls	17

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Responden Pra Penelitian.....	172
Lampiran 2 Kuesioner Pra Penelitian.....	174
Lampiran 3 Identitas Responde Pra Penelitian.....	180
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Pra Penelitian.....	186
Lampiran 5 Permohonan Menjadi Responden.....	189
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	191
Lampiran 7 Identitas Responden Penelitian.....	200
Lampiran 8 Tabulasi Jawaban Responden Penelitian.....	219
Lampiran 9 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis.....	236
Lampiran 10 Jadwal Penelitian.....	247
Lampiran 11 Surat Keterangan Bebas Keuangan.....	249
Lampiran 12 Kartu Bimbingan.....	251
Lampiran 13 Hasil Cek Plagiarisme.....	253