

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Manajemen Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI Angkatan Tahun 2022 Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)” ini ditulis oleh Kenny Bella Ulpa Wahani, NIM. 1860405222117, dengan pembimbing Dr. Muniri, M.Pd.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Manajemen Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan, Shopee.

Shopee merupakan platform *e-commerce* yang paling populer di Indonesia. Namun demikian, terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas layanannya yaitu terkait gangguan aplikasi, kesulitan dalam proses pembayaran, lambatnya respons layanan pelanggan, serta keterlambatan pengiriman yang berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan perlunya kajian mendalam guna memahami sejauh mana permasalahan-permasalahan tersebut memengaruhi kepuasan pengguna Shopee.

Tujuan penelitian ini adalah (1) menguji pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna shopee; (2) Menguji pengaruh manajemen ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna shopee; (3) menguji pengaruh kualitas layanan elektronik dan manajemen ketepatan terhadap kepuasan pengguna shopee.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan via Google Form kepada 93 responden menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics Versi 27, disertai uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee. Artinya, semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan Shopee mencakup kemudahan akses aplikasi, keamanan sistem pembayaran, akurasi informasi produk, hingga responsivitas customer service maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. (2) manajemen ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee. Artinya, semakin tepat waktu pengiriman barang sesuai estimasi yang dijanjikan, semakin akurat notifikasi status pesanan, dan semakin cepat penanganan keluhan pengiriman, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pengguna. Serta (3) kualitas layanan elektronik dan manajemen ketepatan waktu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee. Artinya, bahwa kepuasan pengguna Shopee tidak bisa bergantung pada satu aspek saja pengalaman berbelanja yang memuaskan dimulai dari kemudahan menggunakan platform hingga barang diterima tepat waktu, dan keduanya harus berjalan secara bersamaan.

ABSTRACT

Thesis with the Title: "The Influence of Electronic Service Quality and Timeliness Management on Shopee User Satisfaction (A Case Study of 2022 FEBI Students at Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)" was written by Kenny Bella Ulpa Wahani, NIM. 1860405222117, supervisor by Dr. Muniri, M.Pd.

Keywords: Electronic Service Quality, Timeliness Management, Customer Satisfaction, Shopee.

Shopee is the most popular e-commerce platform in Indonesia. Nevertheless, several service quality issues have been identified, including application disruptions, difficulties in the payment process, slow customer service responses, and delivery delays, all of which directly impact user satisfaction. These circumstances highlight the need for an in-depth study to understand the extent to which such problems affect the overall satisfaction of Shopee users.

The objectives of this study are: (1) to examine the influence of electronic service quality on Shopee user satisfaction; (2) to examine the influence of timeliness management on Shopee user satisfaction; and (3) to examine the simultaneous influence of electronic service quality and timeliness management on Shopee user satisfaction.

This study employs a quantitative approach with a causal associative research design. Data were collected through a questionnaire distributed via Google Form to 93 respondents using a non-probability sampling technique. The analytical method used was multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics Version 27, accompanied by classical assumption tests including normality, heteroscedasticity, and multicollinearity tests.

The findings of this study indicate that: (1) electronic service quality has a positive and significant influence on Shopee user satisfaction. This means that the better the electronic service quality provided by Shopee encompassing ease of application access, payment system security, product information accuracy, and customer service responsiveness the higher the level of satisfaction felt by users. (2) Timeliness management has a positive and significant influence on Shopee user satisfaction. This means that the more punctual the delivery of goods in accordance with the promised estimate, the more accurate the order status notifications, and the faster the handling of delivery complaints, the higher the satisfaction experienced by users. Furthermore, (3) electronic service quality and timeliness management simultaneously have a positive and significant influence on Shopee user satisfaction. This indicates that user satisfaction on Shopee cannot depend on a single aspect alone a satisfying shopping experience begins from the ease of using the platform through to the timely receipt of goods, and both must work hand in hand.

الملخص

هذه الرسالة العلمية بعنوان "تأثير جودة الخدمة الإلكترونية وإدارة الالتزام بالمواعيد على رضا مستخدمي شوبي" دراسة حالة على طلاب كلية الاقتصاد

والأعمال الإسلامية دفعة عام 2022 بجامعة الإسلامية الحكومية سيد علي رحمة الله تولونج أجونج" (كتبته كيني بيبلا أوليا واهاني، رقم القيد :

1860405222117، تحت إشراف الدكتور منيري الماجستير.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الإلكترونية، إدارة الالتزام بالمواعيد، رضا العملاء، شوبي.

تُعدّ شوبي أكثر منصات التجارة الإلكترونية شعبيةً في إندونيسيا. غير أنه على الرغم من ذلك، رُصدت عدة مشكلات تتعلق بجودة خدماتها، تشمل الأعطال

التقنية في التطبيق، وصعوبات في عملية الدفع، وبطء استجابة خدمة العملاء، فضلاً عن التأخر في التسليم، وهي مشكلات تؤثر بشكل مباشر على رضا

المستخدمين. ويُشير ذلك إلى الحاجة الماسة إلى دراسة معمّقة لفهم مدى تأثير هذه المشكلات على رضا مستخدمي شوبي.

تهدف هذه الدراسة إلى (1) اختبار تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على رضا مستخدمي شوبي؛ (2) اختبار تأثير إدارة الالتزام بالمواعيد على رضا مستخدمي

شوبي؛ (3) اختبار التأثير المتزامن لجودة الخدمة الإلكترونية وإدارة الالتزام بالمواعيد على رضا مستخدمي شوبي.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي بتصميم بحثي ارتباطي سببي. جمّعت البيانات عبر استبانة وُزّعت من خلال نموذج جوجل على 93 مستجيباً

باستخدام أسلوب أخذ العينات غير الاحتمالية. واستُخدم أسلوب الانحدار الخطي المتعدد بمساعدة برنامج IBM SPSS Statistics الإصدار 27،

مصححاً باختبارات الافتراضات الكلاسيكية التي تشمل اختبار التوزيع الطبيعي، واختبار تجانس التباين، واختبار التعدد الخطي.

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي (1): تؤثر جودة الخدمة الإلكترونية تأثيراً إيجابياً ومعنوياً على رضا مستخدمي شوبي، إذ كلما ارتقت جودة الخدمة الإلكترونية

المقدّمة من شوبي من حيث سهولة الوصول إلى التطبيق، وأمان نظام الدفع، ودقة معلومات المنتجات، وسرعة استجابة خدمة العملاء ارتفع مستوى الرضا

لدى المستخدمين (2). تؤثر إدارة الالتزام بالمواعيد تأثيراً إيجابياً ومعنوياً على رضا مستخدمي شوبي، بمعنى أنه كلما تم توصيل البضاعة في الوقت المحدد وفق

التقدير الموعود، وكانت إشعارات حالة الطلب دقيقة، وكان التعامل مع شكاوى التوصيل سريعاً ازداد رضا المستخدمين (3). تؤثر جودة الخدمة الإلكترونية

وإدارة الالتزام بالمواعيد معاً تأثيراً إيجابياً ومعنوياً متزامناً على رضا مستخدمي شوبي، مما يدل على أن رضا المستخدمين لا يمكن أن يعتمد على جانب واحد

فحسب فتجربة التسوق المرضية تبدأ من سهولة استخدام المنصة وتنتهي باستلام البضاعة في الوقت المناسب، ولا بد أن يسيرا معاً جنباً إلى جنب