

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ONLINE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI)

Muhamad Rofiq¹, Kurniaty², Teguh Wicaksono³

¹)Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM.19310812

²)Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB, 0012076001

³)Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan,MAB, 1116028801

Email:rofiqmuhammad93@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : Apakah Kualitas Pelayanan Shopee Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survey. Populasi penelitian seluruh mahasiswa yang menginstal dan menggunakan aplikasi shopee dan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan analisis data regresi Linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan : mengenai deskripsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana konsumen menilai bahwa semua indikator setuju. Hasil pengujian instrument validitas dan realibilitas tentang dua variable berada diatas r tabel yaitu 0,194 artinya sah atau valid dan pengujian realibilitas berada diatas dari 0,6 artinya reabel. Pembahasan pengaruh kualitas pelayanan *online* shopee berdampak positif dan signifikan bagi konsumen. dimana terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2014). Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Alfabeta : Bandung
- Ardianti, A. N., & Widiartanto, W. (2019). Pengaruh *online* customer review dan *online* customer rating terhadap keputusan pembelian melalui marketplace Shopee.(Studi pada mahasiswa aktif FISIP Undip). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 55-66.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri. S. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali pers
- Bell, Chip R & Bilijack R Bell. (2013). "Magnetic Service 7 rahasia Menciptakan Pelanggan Setia".Bandung: Penerbit Kaifa
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- Daryanto, (2014). Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum (2013). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Eswika Nilasari & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ramayana Motor Sukoharjo, jurnal EMBA, Vol.1, No.4.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr., Joseph F., et. al. (2011). Multivariate Data Analysis. Fifth Edition. New Jersey: PrenticeHall, Inc.
- Hasan, A. (2013). Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS
- Hasanuddin, R. ., Setiawan, N. N. ., & Sulaeman, E. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Promosi *E-commerce* Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 12539–12550.

- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- Ismawati (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar, Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Kasmir, (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kertajaya, Hermawan. (2013). *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Andi, Yogyakarta
- Kotler, P dan Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. PT. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 12* penerbit Erlangga. jakarta
- Lackermair, G., Kailer, D. & Kanmaz, K. (2013). *Importance of Online Product Reviews from a Consumer 's Perspective.* , 1(1), pp.1–5.
- Lai, I. (2014). *The Roles of Value, Satisfaction, and Commitment in the Effect Service Quality on Customer Loyalty in Hongkong Style Restaurant*. Vol.56. No.1. *Journal of Cornell Hospitality*,118-138..
- Latifah, N., Widayani, A., Normawati, R. A., Studi, P., Kekhususan, A., & Perkantoran, O. (2020). *Bisma : Jurnal Bisnis dan Manajemen Pengaruh Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E - Commerce Shopee*.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee*. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 5(1).
- Nugroho, Dwi Mulyono. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel*. *Jurnal OE* vol. 7 no.2 Juli (2015).
- Peter J. Paul. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Prasetyo, H. D., & Purbawati, D. (2016). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Security Seals terhadap E-Satisfaction melalui Keputusan Pembelian Konsumen E-commerce (Studi Kasus pada Konsumen Lazada Indonesia)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 164-173
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Saleh, (2010), *Kualitas Pelayanan*, Edisi Perta-ma, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sari, R. K., Yulisetiari, D., & Sudaryanto, S. (2016). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan serta kualitas produk terhadap minat pembelian ulang dan kepuasan pelanggan online shopping pada mahasiswa Universitas Abdurachman Saleh Situbondo*. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10(2), 115-126.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryani. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia.
- Tjiptono, Fandy, (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, (2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Utomo, H., Irawan, B., & Yulisetiari, D. (2017). *Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Implementasi Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Pt.Bank*

Mandiri, Tbk Kota Banyuwangi. *Bisma: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 240-253.

Widyanita, F. A. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan *E-commerce* shopee terhadap kepuasan konsumen shopee Indonesia pada Mahasiswa FE UII pengguna shopee.

Yuliarmi, & Riyasa. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*.