

**PENGARUH *SERVICE INTERACTION*
QUALITY DAN *VISUAL QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION
PADA *WEBSITE*
UPLINK.ID**



OLEH:

YOSIA GABRIEL
1723019012

PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2023

**PENGARUH SERVICE INTERACTION QUALITY
DAN VISUAL QUALITY TERHADAP CUSTOMER
SATISFACTION PADA WEBSITE UPLINK.ID**

Skripsi
diajukan kepada
FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis
Fakultas Kewirausahaan

OLEH:

YOSIA GABRIEL
1723019012

PROGRAM STUDI
FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Yosia Gabriel NRP: 1723019012
Telah diuji pada tanggal 10 Juli 2023 dan dinyatakan lulus oleh

Ketua Tim Penguji



Andy Pratama Sulisty, S.M.,M.SM
NIK. 172.180.990

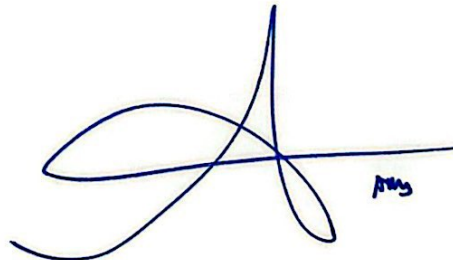
Mengetahui:

Dekan,



Dr. Diyah Tulipa, MM
NIK. 172.02.0543

Ketua Program Studi,



Aldo Hardi Sancoko, SE.,MM.
NIK. 172.18.0997

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Demi Perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yosia Gabriel

NRP : 1723019012

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Interaction Quality* dan *Visual Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Website Uplink.id*

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 13 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Yosia Gabriel

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE INTERACTION QUALITY* DAN *VISUAL QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA WEBSITE UPLINK.ID

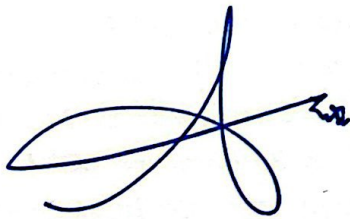
Oleh:

Yosia Gabriel
1723019012

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

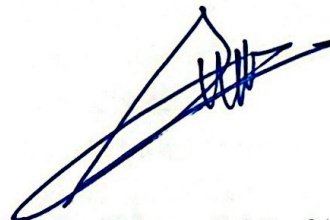
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Aldo Hardi Sancoko, SE., MM.
NIDN/NIK. 0730089301/
172180997
Tanggal: 3/7/2023

Pembimbing II,



Dr. Sandi Lenardi S.L., S.T., M.T.
NIDN/NIK.0710128904/
172180988
Tanggal: 3/7/2023

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan yang Maha Esa Karena Rahmatnya, penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktu. Puji syukur karena rahmat-Nya penelitian ini dapat diselesaikan. Atas selesainya penelitian ini, maka peneliti telah menyelesaikan tugasnya sebagai mahasiswa yang berupa penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh *Service Interaction Quality* dan *Visual Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dalam Menggunakan Website Uplink.id oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada,

1. Bapak Drs. Kuncoro Foe, G.Dip.Sc.,Ph.D.,Apt, Selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Ibu Dr. Diyah Tulipa, MM selaku Dekan Fakultas Kewirausahaan.
3. Bapak Aldo Hardi Sancoko, SE., MM. selaku wakil Dekan Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Dosen Pembimbing I
4. Bapak Dr. Sandi Lenardi SL, ST.,MM selaku Dosen Pembimbing II
5. Orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang selalu mendukung serta mendoakan penulis.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Kewirausahaan
7. Pihak lain yang berhubungan dengan penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung khususnya staff dan seluruh karyawan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, khususnya seluruh staff dan karyawan Fakultas Kewirausahaan

Sebagai penulis saya menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu besar harapan saya untuk menerima segala kritik, dan saran. Saya juga memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ditemukan kesalahpahaman atau kata kata yang kurang berkenan pada skripsi ini Saya juga berharap melalui penelitian ini dapat menjadikan manfaat bagi peneliti selanjutnya maupun bagi para pembaca. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 13 Juli 2023

Hormat Saya,



Yosia Gabriel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup, dan Batasan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Peneliti Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.3 Hubungan antar Variabel	17
2.4 Kerangka Penelitian	20
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	23
3.6 Statistik Deskriptif dan Skala Pengukuran Data	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	24
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Penyebaran dan Pengambilan Kuesioner	28
4.2 Gambaran Umum Responden (Karakteristik Demografi).....	28
4.3 Statistik Deskriptif data	30

4.4 Hasil Uji Analisis Data.....	34
4.5 Pembahasan	40
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan penelitian saat ini...	9
Tabel 4. 1 Penyebaran dan Pengambilan Quesioner	28
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	29
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden.....	29
Tabel 4. 4 Domisili Responden	30
Tabel 4. 5 Penilaian Interval.....	31
Tabel 4.6 Hasil statistik deskriptif <i>Service Interaction Quality</i>	31
Tabel 4. 7 Hasil statistik deskriptif <i>visual quality</i>	32
Tabel 4. 8 Hasil statistik deskriptif customer satisfaction.....	34
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	36
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi	37
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi.....	38
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	38
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengunjung website marketplace.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Uji Heterodastisitas.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Quesioner	52
Lampiran 2: Tabulasi Data.....	56
Lampiran 3: Uji Normalitas.....	61
Lampiran 4: Uji Validitas.....	61
Lampiran 5: Uji Reliabilitas.....	63
Lampiran 6: Uji Asumsi Klasik.....	66
Lampiran 8: Uji F.....	67
Lampiran 9: Uji Hipotesis.....	67

ABSTRAK

Penggunaan Internet di Indonesia mengalami perkembangan dari tahun ke tahun dimulai dari web 1.0, Web 2.0, web 3.0 hingga web 4.0. Perkembangan Internet di Indonesia juga di dukung dengan adanya sosial media yang bermunculan. Karena banyaknya sosial media dan web yang digunakan sebagai sarana bisnis, diperlukan adanya suatu web yang digunakan untuk mencantumkan berbagai jenis link baik itu link penjualan maupun link-link yang digunakan untuk keperluan pribadi. Uplink.id adalah website yang dapat menyatukan berbagai link penjualan marketplace website maupun sosial media. Hal ini menjadikan hal yang menarik bagi penulis untuk meneliti pengaruh *Visual Quality*, dan *Service Interaction Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada website Uplink.id.

Penelitian ini bersifat Kuantitatif dan menggunakan skala linkert. Responden pada penelitian ini berjumlah 121 orang. Objek dari penelitian ini adalah seluruh calon pengguna dan pengguna website Uplink.id. Rentan Usia responden pada penelitian ini adalah 12-55 tahun. Hasil dari pengumpulan data disesuaikan dengan karakteristik responden lalu diolah menggunakan alat statistic *spss*. Penelitian ini diolah dengan menggunakan indikator-indikator dari service interaction quality, visual quality dan customer satisfaction. Diharapkan melalui penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna website Uplink.id. Hasil dari penelitian ini adalah Service Interaction Quality dan Visual Quality berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Satisfaction dalam menggunakan Uplink.id.

Kata Kunci: *Kualitas layanan interaksi, kualitas visual, kepuasan pengguna*

ABSTRACT

Internet use in Indonesia has developed from year to year starting from web 1.0, web 2.0, web 3.0 to web 4.0. The development of the Internet in Indonesia is also supported by the emergence of social media. Due to the large number of social media and the web that are used as business tools, it is necessary to have a website that is used to include various types of links, both sales links and links used for personal purposes. Uplink.id is a website that can unite various sales links on marketplace websites and social media. This makes it interesting for the writer to examine the effect of Visual Quality and Service Interaction Quality on Customer Satisfaction on the Uplink.id website. This research is quantitative and uses a Likert scale. Respondents in this study amounted to 121 people. The object of this research is all prospective users and users of the Uplink.id website. Vulnerable Age of respondents in this study was 12-55 years. The results of data collection are adjusted to the characteristics of the respondents and then processed using the SPSS statistical tool. This research is processed using indicators of service interaction quality, visual quality and customer satisfaction. It is hoped that this research can increase user satisfaction on the Uplink.id website. The results of this study are Service Interaction Quality and Visual Quality which have a significant effect on Customer Satisfaction in using Uplink.id

Keywords: Service interaction quality, visual quality, customer satisfaction