

Konsentrasi / Bidang Minat :  
Ritel

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN MEDIASI *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* PADA PELANGGAN *ONLINESHOP LAZADA* DI SURABAYA**

**Skripsi S-1**



**OLEH:**

**DESSY CHRISTINA**

**3103011107**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2016**

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN MEDIASI *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* PADA PELANGGAN *ONLINESHOP LAZADA* DI SURABAYA

SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Bidang Studi Manajemen

OLEH :

DESSY CHRISTINA

3103011107

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2016

**HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN MEDIASI *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* PADA PELANGGAN *ONLINESHOP LAZADA* DI SURABAYA

Oleh :

Dessy Christina  
3103011107

Telah Disetujui dan Diterima untuk Dijajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dra. Ec. Lydia Ari W, MM

Tanggal : 3/1/16  
/2

Pembimbing II,



Dra. Ec. M. G. Temengkol, MM

Tanggal : 5/2/2016

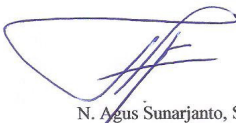
**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh : Dessy Christina

NRP : 3103011107

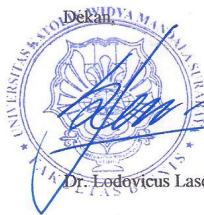
Telah diuji pada tanggal 22 Maret 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji :



N. Agus Sunarjanto, SE., MM.

Mengetahui:



Dekan

Dr. Lodovicus Lasdi, MM, AK.CA

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

NIK. 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dessy Christina  
NRP : 3103011107  
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dengan Mediasi *Customer Percieve Value* Pada Pelanggan *Onlineshop* Lazada Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya tulis ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

Dengan pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Februari 2016  
Yang Menyatakan,



Dessy Christina

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Nama : Dessy Christina

NRP : 3103011107

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya:

Judul :

Pengaruh *Electronic Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dengan Mediasi *Customer Percieve Value* Pada Pelanggan *Onlineshop* Lazada Di Surabaya

Untuk dipublikasi/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya), untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 7 April 2016

Yang menyatakan



Dessy Christina

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada TUHAN YESUS KRISTUS, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan campur tangan TUHAN YESUS KRISTUS segala kendala yang dihadapi dalam proses pengerjaan skripsi dapat terlewati dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghormatan yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK. CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Lydia Ari W, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengarahan yang sangat berguna, dan saran-saran yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol, MM selaku dosen pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengajaran dan pengarahan yang sangat membantu, ide dan saran-saran yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Semua dosen dan karyawan tata usaha Universitas Katolik Widya Mandala yang selama ini telah banyak membantu penulis dalam banyak hal.
6. Terima kasih juga kepada keluarga tercinta, khususnya: Papa, Mama, Kakak-kakak tercinta Sherly, Linda dan Denny, serta Kakak-kakak Ipar Agus dan Heri yang telah memberikan banyak dukungan dan nasehat serta tidak lupa mendoakan kelancaran untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman SMA penulis: Hellen, Cyntia, Abi, Ratna, Indira, Levia, Larisa dan Toto yang selalu memberikan dukungan, waktu dan nasehat dalam mengerjakan skripsi ini
8. Serta teman-teman Kuliah penulis: Lenny, Irine, Nathania, Melina, Amelia, Pricilia, Jessi, Olivia, dan Yenny, yang selalu direpotkan oleh penulis, serta telah memberikan doa dan semangat untuk kelancaran skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Februari 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	13
2.2.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	15
2.2.3 <i>Customer Perceived Value</i> .....	17
2.2.4 <i>Electronic Service Quality</i> .....	19

2.3 Pengaruh Antar Variabel .....	22
2.3.1 Pengaruh <i>electronic service quality</i> terhadap <i>customer perceived value</i> .....	22
2.3.2 Pengaruh <i>electronic service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	23
2.3.3 Pengaruh <i>customer perceived value</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	24
2.3.4 Pengaruh <i>electronic service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> dengan mediasi <i>customer</i> <i>perceived value value</i> .....	25
2.4 Model Penelitian .....	26
2.5 Hipotesis .....	27
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1 Desain Penelitian .....	28
3.2 Identifikasi Variabel .....	28
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4 Jenis Data dan Sumber Data .....	30
3.5 Pengukuran Variabel .....	30
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	31
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.8 Teknik Analisis Data .....	33
3.8.1 Prosedur Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) .....	34
3.8.2 Prosedur Pengujian Model SEM .....	35
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
4.1 Data Penelitian .....	43

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
4.2 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian .....	46
4.2.1 Variabel <i>Electronic Service Quality</i> ( $X_1$ ).....	47
4.2.2 Variabel <i>Customer Perceived Value</i> ( $Y_1$ ).....	49
4.2.3 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ( $Y_2$ ) .....	50
4.3 Uji Asumsi <i>Structural Equational Modelling</i> (SEM)..	51
4.3.1 Pengujian Asumsi Normalitas .....	51
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	53
4.3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	54
4.4 Evaluasi Kecocokan Model.....	56
4.5 Uji Kecocokan Model .....	60
4.6 Pengujian Hipotesis.....	62
4.7 Pembahasan .....	63
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran.....	68

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia ..	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan .....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5. Interval Penilaian .....	47
Tabel 4.6. Deskripsi Indikator Variabel <i>Electronic Service Quality</i> .....	48
Tabel 4.7. Deskripsi Indikator Variabel <i>Customer Perceived Value</i> .....	49
Tabel 4.8. Deskripsi Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ....	50
Tabel 4.9. Hasil Uji <i>Univariate Normality</i> .....	52
Tabel 4.10. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> .....	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
Tabel 4.13. Hasil Penelitian .....	57
Tabel 4.14. Ikhtisar <i>Goodnes Of Fit</i> .....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	27
Gambar 4.1. Output Gambar Estimates .....	60
Gambar 4.2. Hasil t-Value .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Karakteristik Responden dan Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Statistik Deskriptif

Lampiran 4. Uji Normalitas

Lampiran 5. Uji Struktural Equation Model

Lampiran 6. Uji Validitas

Lampiran 7. Uji Reliabilitas

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN MEDIASI  
*CUSTOMER PERCIEVE VALUE* PADA PELANGGAN  
*ONLINESHOP LAZADA* DI SURABAYA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Electronic service quality* terhadap *Customer Satisfaction* dengan mediasi *Customer Percieved Value* pada pelanggan *onlineshop* Lazada di Surabaya. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen Surabaya yang pernah berbelanja *online* di Lazada. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dimana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama menjadi anggota sampel dan sampel berjumlah 150 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian adalah menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Electronic Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Customer Perceived Value* pada pelanggan *Online shop* Lazada di Surabaya, *Electronic Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan *Online shop* Lazada di Surabaya, *Customer Perceived Value* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan *Online shop* Lazada di Surabaya dan *Electronic Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* dengan mediasi *Customer Perceived Value* pada pelanggan *Online shop* Lazada di Surabaya.

**Kata Kunci:** *Electronic Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfafaction*

**THE INFLUENCE OF TOWARDS *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* TOWARDS *CUSTOMER SATISFACTION* WITH *MEDIATION CUSTOMER PERCIEVE VALUE* IN THE CUSTOMER ONLINESHOP LAZADA SURABAYA**

***ABSTRACT***

This study aimed to analyze the influence of Electronic service quality on customer satisfaction with customer mediation percieve value to customers onlineshop lazada surabaya. Population of this research is that consumers Surabaya ever shopped online in Lazada. The sampling technique used is non-probability sampling in which every member of the population does not have the same chance of becoming members of the sample and the sample amounted to 150 people. Collecting data in this study using a questionnaire. Data analysis techniques used in the study are using structural equation modeling (SEM).

The test results indicate that the Electronic Service Quality in a positive and significant effect on the Customer Perceived Value in the Online shop customer Lazada in Surabaya, Electronic Service Quality in a positive and significant impact on the customer Customer Satisfaction Online shop Lazada in Surabaya, Customer Perceived Value in a positive and significant impact on Customer Satisfaction in the Online shop customer Lazada in Surabaya and Electronic Service Quality positive influence on Customer Satisfaction with the mediation of Customer Perceived Value in the Online shop customer Lazada in Surabaya.

**Keywords:** *Electronic service quality, customer perceived value, customer satisfaction*