

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM JUAL BELI ONLINE DI SITUS

OTTEN COFFEE INDONESIA

(Studi Kasus pada pelanggan Otten Coffee Indonesia di D.I Yogyakarta)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam

Indonesia

Oleh :

Nama : Rizaldy Harun Yulizar

Nomor Mahasiswa : 14311676

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain seperti dimaksud dalam buku pedoman penyusunan skripsi Jurusan Manajemen FE UII. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Penulis,



Rizaldy Harun Yulizar

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM JUAL BELI ONLINE DI SITUS

OTTEN COFFEE INDONESIA

(Studi Kasus pada pelanggan Otten Coffee Indonesia di D.I Yogyakarta)

Nama : Rizaldy Harun Yulizar

Nomor Mahasiswa : 14311676

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama ,S.E., M.Si.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM JUAL BELI ONLINE DI SITUS OTTEN
COFFEE INDONESIA (STUDI KASUS PADA PELANGGAN OTTEN COFFEE INDONESIA
DI D.L.YOGYAKARTA)**

Disusun Oleh : **RIZALDY HARUN YULIZAR**

Nomor Mahasiswa : **14311676**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 27 Juni 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Srijana, SE., M.Si, Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada ALLAH SWT atas rahmatNya skripsi ini dapat diselesaikan, sebuah karya tulis ini saya persembahkan untuk

Kedua orang tua saya Bapak Achmad Yulius dan Ibu Zaihana Harsy,
Serta Keluarga Besar Harun. A. Basri dan Keluarga Besar M. Yusuf Labuay.

الجمعة المستمارة الاندونيسية

MOTTO

“It’s actually cool to be positive and optimistic and idealistic. It’s cool to see yourself doing beautiful, great things.”

-Tom DeLonge-

“Never give up. Today is hard, tomorrow will be worse, but the day after tomorrow will be sunshine.”

-Jack Ma-

“Stop whining, start hustling.”

-Gary Vaynerchuk-

الجمعة المباركة
بسم الله الرحمن الرحيم
الاستاذ الاندوني

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Allah SWT dan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, dank arena syafaatnya kita dapat hijrah dari zaman kegelapan menuju zaman yang diridhoi oleh Allah SWT.

Penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Jual Beli Online di Situs Otten Coffee Indonesia” adalah sebagai tugas akhir yang merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata S-1 pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan laporan penelitian ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan, sehingga segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga penelitian dapat bermanfaat bagi diri penulis dan pihak - pihak terkait lainnya.

Dalam penulisan penelitian ini penulis tidak lupa pula mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayahNya serta kesehatan yang telah dilimpahkanNya kepada penulis selama menulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

2. Orangtua tercinta, Ayah dan Ibu tercinta yang tidak pernah hentinya mencurahkan kasih sayang dan perhatiannya serta doa tulus yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Saudara tercinta, Rizky Yusuf Yulizar dan Annisa Nur Ananda Yulizar yang selalu memberikan semangat, keyakinan dan motivasi untuk penulis.
4. Keluarga Besar Harun A. Basri dan Keluarga Besar M Yusuf Labuay yang selalu mendoakanku tanpa letih siang dan malam, serta memberikan nasihat dan semangat yang tiada hentinya.
5. Nursya'bani Purnama ,S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terimakasih telah membimbing dan memberikan arahan dengan sabar kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu proses penelitian ini berjalan dengan baik.
7. Terimakasih kepada keluarga keduaku, Keluarga Besar No.27 Coffee, Yose Gunarsa, Katherina Supit, Jeremy Sombowadile, Dadad Sesa, Bernarnd Batubara, Nugie Tjahyadi, Bernardus Nino, M. Soenarta, Jeje Resa, Nirwandha, Kevin Aditya yang telah menginspirasiku dalam segala hal.
8. Terimakasih kepada teman seperjuanganku dalam meraih cita-cita, Keluarga Besar No.27 Coffee, Or Kartanda, Satiya Urna, Muhammad Ojik, Heru Fajri, Andreas Yapp, Godelva Valentine, Edwin Damar, Johan Krismandoko, Edri Arolladi, Pupun W, Rifki Putra, Restu Prasetyo, Fifi Zhafirah, Nagari Isabrani, Yuni Marsela, Dian Pasaribu, Mia Audina, Rafli Zidane, Catur Prasetyo, dan

beberapa yang tidak bisa disebutkan, terima kasih telah mengajarkan arti hidup dan mengajarkan arti keluarga yang sebenarnya.

9. Terimakasih kepada Teman-teman Posko SP, karena selalu memberi semangat yang luar biasa, menjadi tempatku berkeluh kesah, tempatku mencari solusi, tempat mencari kesenangan, teman-teman satu kampus yang tidak akan pernah terlupakan.
10. Terimakasih kepada Dwita Arqista Rahmatika yang selalu menemani dalam keadaan susah maupun senang, yang selalu mengajarkanku tentang kesabaran, terima kasih telah menjadi sosok yang selalu memberiku semangat untuk terus memperjuangkan hidup. Sukses selalu untuk kita berdua.

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Penulis



Rizaldy Harun Yulizar