

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Pengaruh MS-QUAL Terhadap Kualitas Layanan (service) produk fisik dan  
produk virtual pada E-commerce Bukalapak di Daerah Yogyakarta

NAMA : ARIYANTO  
NIM : 15311302  
PRODI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : OPERASIONAL

Yogyakarta 11 September 2019

Telah disahkan dan disetujui oleh

Dosen Pembimbing,



SITI NURUL NGAINI, Dra.,M.M.

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 4 September 2019

Penulis,



Ariyanto

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH MS-QUAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN ( SERVICE )  
PRODUK FISIK DAN PRODUK VIRTUAL PADA E-COMMERCE BUKALAPAK DI  
DAERAH YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **ARIYANTO**

Nomor Mahasiswa : **15311302**

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

Pada hari Kamis, tanggal: 17 Oktober 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



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

## **MOTTO**

**“ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka, ” (QS ar-ra’d [13] : 11).**

**“ Hari ini harus lebih baik dari kemarin. Hari esok harus lebih baik daripada hari ini, ” (Hadis Nabi Muhammad, SAW).**

**“ Kuasai nasib anda, atau orang lain yang akan menguasai nasib anda, ” (Jack Welch).**

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini Saya persembahkan Untuk :**

- 1. Kedua pahlawan saya yaitu kedua orang tua saya yang selalu tanpa pamrih membesarkan dan mendidik saya dalam keadaan seperti apapun serta menggiring saya agar turut melaksanakan perintah Allah SWT dan menjauhi larangannya.**
- 2. Kedua wanita yang saya cintai yaitu kakak saya yang terus memberikan semangat dibelakang keadaan dalam situasi seperti apapun sehingga saya menjadi terus kuat menjalaninya.**
- 3. Teman teman Kopdar Bukalapak Yogyakarta.**

**Analisis Pengaruh MS-QUAL Terhadap Kualitas Layanan (service) produk fisik dan produk virtual pada E-commerce Bukalapak di Daerah Yogyakarta**

**Ariyanto**

**Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam  
Indonesia**

**E-mail:** ariyanto.dendra@gmail.com

**ABBSTRAK**

Pasar online atau marketplace saat ini menjadi komoditas utama bagi pelaku industri kreatif yang memanfaatkan media internet dan teknologi sebagai bahan utama dalam menjalin kelangsungan hidupnya. Maraknya marketplace di era industri 4.0 menjadikan harusnya sebuah e-commerce memiliki keunggulan kualitas yang kompetitif serta mampu menjadi kunci pembeda dari e-commerce lain. Mobile app kini menjadi minat utama konsumen untuk berbelanja dalam penggunaan e-commerce. Penelitian kali ini ditunjukkan untuk menganalisis Pengaruh MS-Qual Terhadap Kualitas Layanan (service) pada pengguna e-commerce Bukalapak. Variabel Mobile service quality yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Konten, Privasi, Pemenuhan, Responsivitas, Kompensasi, dan Pembayaran. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 135 orang yang pernah menggunakan dan bertransaksi di aplikasi Bukalapak. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan variabel MS-Qual mempengaruhi secara signifikan terhadap Kualitas layanan produk fisik dan produk virtual Bukalapak, namun secara parsial terdapat dua variabel yang tidak berpengaruh secara parsial yakni variabel system availability dan privacy. Hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk dasar pengambilan keputusan Bukalapak untuk mengelola kualitas layanan di waktu mendatang.

**Kata Kunci :** E-commerce, MS-Qual, Bukalapak, Kualitas Layanan

## **ABSTRACT**

The online market or marketplace is currently a major commodity for creative industry players who utilize internet media and technology as the main ingredients in establishing their survival. The rise of the marketplace in the industry 4.0 period should make an e-commerce has a competitive quality advantage and can be a key differentiator from other e-commerce. The mobile app is now the main interest of consumers to shop for e-commerce usage. This research was shown to analyze the effect of MS-Qual on Service Quality on e-commerce of Bukalapak users. Mobile service quality variables used in this study are efficiency, system availability, content, privacy, fulfillment, responsiveness, compensation, and Billing. This study used 135 respondents who had used and transacted in the Bukalapak's app. This study uses multiple linear regression analysis. The results showed that the overall MS-Qual variable significantly influenced the quality of physical services and Bukalapak's physical products, however passively there were two variables that had no partial effect, namely the variable system availability and privacy. The results of this study can be used as a basis for Bukalapak decision making to manage the quality of service in the future.

**Keywords** : E-commerce, MS-Qual, Bukalapak, Service Quality

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen di Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak lepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak secara moril maupun materiil mulai dari proses awal hingga akhir penelitian. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT atas karunia, rahmat dan rizki dalam bentuk akal, fikiran, kesabaran serta segala kemudahan yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung sampai dengan akhir penelitian.
2. Kedua orang tua saya, terima kasih atas do'a, perhatian dan dukungan yang selalu terucap untuk saya.
3. Kepada kedua kakak saya Yuli Kumpul dan Tumpuk Sugiarti yang tiada hentika memotivasi saya dikala motivasi itu sangat dibutuhkan.
4. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.



5. Ibu Siti nurul ngaini, Dra.,M.M. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya selama ini.
6. Bapak Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
7. Segenap Dosen dan Karyawan di lingkungan UII yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan, baik di dalam kelas maupun di luar kelas.
8. Terima kasih atas kerja sama dan bantuannya untuk komunitas pengusaha Yogyakarta dan komunitas pedagang Bukalapak Yogyakarta.
9. Terima kasih pada para responden penelitian atas ketersediaannya mengisi angket dalam penelitian ini.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat dijadikan khasanah pustaka yang mampu membantu kemajuaAllah selalu memberika ridha nya kepada kita semua agar senantiasa mendapat pertolongan dan pengawasannya selalu di dunia dan di akhirat. Semoga karya penelitian ini bermanfaat bagi banyak orang

Wassalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 11 September 2019

Penulis,

(Ariyanto)