

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