

**PENGARUH CITRA MEREK DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK**

Skripsi Diajukan untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Muhammad Ikhsan
NPM: 41183402190037



Strata 1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK**

Tanggal : 9 Oktober 2024

Oleh :

Muhammad Ikhsan

NPM : 41183402190037

Disetujui,
Pembimbing



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

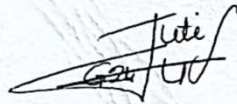
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUKALAPAK

Tanggal : 18 Oktober 2024

Oleh
Muhammad Ikhsan
NPM : 41183402190037

Diuji Oleh,

Penguji I



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Penguji II



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Mengetahui,
Pembimbing



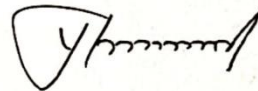
Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ikhsan
NPM : 41183402190037
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Citra Merek dan *E-Service Quality* terhadap
Kepuasan Pelanggan Bukalapak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apa pun dan terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 20 September 2024
Yang menyatakan,



Muhammad Ikhsan

ABSTRAK

Muhammad Ikhsan (41183402190027)

Pengaruh Citra Merek dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak

XII + 114 halaman + 16 Tabel + 1 gambar + 14 lampiran

Kata Kunci : Citra Merek, *E-Service Quality* dan Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan Bukalapak. Untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dan menggunakan metode *purposive sampling*. Penggunaan metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner melalui *google form*. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi linier berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 24.0 (SPSS 24.0)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) variabel Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) variabel *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,789 yang berarti besarnya pengaruh Citra Merek dan *E-Service Quality* secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 78,9% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Daftar Pustaka : 32 (2012-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalammu'alikum wr.wb

Alhamdulillah Rabbil'alamin, Dengan memanjatkan puji syukur serta nikmat atas kehadiran Allah swt. dan tidak lupa sholawat serta salam kepada Ya Nabiyuna Muhammad SAW. penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak”. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana (S-1) Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan, saran, dan ikut memotivasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada ;

1. Ibu Luthpiyah Juliandara, S. E., M. M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberi arahan, bimbingan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. dan selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S. E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen penguji sidang Skripsi.
3. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M. M. selaku dosen penguji yang sudah memberikan saran dan kritik yang diajukan dalam sidang skripsi.
4. Seluruh dosen dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua tersayang, Bapak Soup Nasution dan Ibu Elpi Lubis, serta kakak sepupu Walidatul Husna. Terima Kasih untuk segala dukungan dan kasih

sayang kalian yang tiada hentinya sehingga penulis termotivasi menyelesaikan studi dengan baik.

6. Teruntuk Indah Ulfah Fauziah sebagai partner istimewa saya, terima kasih sudah menjadi pendamping dalam segala hal, terutama meluangkan waktunya, memberikan motivasi, saran, doa, harapan, dan kontribusi dari awal pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan adanya kritik, saran serta masukan sebagai perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca. Allohumma Aamiin Ya Rabbal'alamin. Wassalamu'alaikum wr. Wb

Bekasi, 9 Oktober 2024

Penulis

Muhammad Ikhsan

(41183402190037)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	7
1.5 Sistematika Pelaporan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Citra Merek.....	12
2.1.3 <i>E-Service Quality</i>	14
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.5 Kerangka Pemikiran	21
2.1.6 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Data dan Teknik Pengumpulan	26
3.3 Deskripsi Variabel Penelitian	27
3.4 Teknik Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2 Profil Data Responden	38
4.3 Deskripsi Variabel	39
4.4 Uji Kualitas Data	47
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.7 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	54
4.8 Pembahasan	58
4.9 Kelemahan Penelitian	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Top Brand Bukalapak 2020-2024	2
--	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra-Survei Kepuasan Pelanggan.....	2
Tabel 1.2 Pra-Survei Citra Merek.....	4
Tabel 1.3 Pra-Survei E-Service Quality	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	16
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	21
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Skor Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	40
Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden atas variabel Citra Merek	42
Tabel 4.5 Skor Jawaban Responden atas Variabel <i>E-Service Quality</i>	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Instrumen Penelitian	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Instrumen Penelitian	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikoliniertas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial).....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2 Tabulasi Data	73
Lampiran 3 Distribusi r Tabel	81
Lampiran 4 Hasil Olah Data Spss Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	89
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	90
Lampiran 8 Tabel Distribusi t.....	91
Lampiran 9 Tabel Distribusi F.....	94
Lampiran 10 Surat Keputusan Pembimbing	97
Lampiran 11 Kartu Partisipan Sempro	98
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi	100
Lampiran 13 Hasil Turnitin Skripsi.....	101
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup.....	102

Lampiran 13 Hasil Turnitin Skripsi

