

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN SHOPEE *PAYLATER* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA JURUSAN  
ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



**LAPORAN AKHIR**

**Laporan Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Anggi Permata Sari  
061730601096**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2020**

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN SHOPEE PAYLATER TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA JURUSAN  
ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Anggi Permata Sari  
061730601096**

Menyetujui,

**Palembang, Agustus 2020**

**Pembimbing I,**

**Hanifati, S.E., M.M.  
NIP 195611181987032001**

**Pembimbing II,**

**Dra. Yusleli Herawati, M.M.  
NIP 196005071988112001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.A.B.  
NIP 1976022220022121002**



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Permata Sari  
NPM : 061730601096  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Kualitas Layanan Shopee *PayLater*  
Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada  
Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik  
Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,

  
Anggi Permata Sari  
NPM 061730601096

## LEMBAR PENGESAHAN



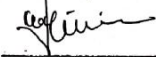
Nama : Anggi Permata Sari  
NPM : 061730601096  
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Kualitas Layanan Shopee *PayLater* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 2 Oktober 2020

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Ketua		09 September 2020
2.	<u>Hanifati, S.E., M.M.</u> Anggota		08 September 2020
3.	<u>Titi Andriani, S.E., M.Si.</u> Anggota		27 Agustus 2020

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Tujuan tidak tercapai bukan tragedi kehidupan. Yang jadi tragedi adalah tidak mempunyai tujuan untuk dicapai” (James Autry)

Kami persembahkan Laporan Akhir ini kepada:

Kedua orang tua kami

Dosen Jurusan Administrasi Bisnis

Teman-teman kelas 6ND

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT dengan rahmat, karunia serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *PayLater* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Laporan Akhir ini membahas tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan *PayLater* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya). Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materi, bimbingan dan saran dari berbagai pihak.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati menerima setiap masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun dan dapat melengkapi Laporan Akhir. Penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada hal yang kurang berkenan, yang tidak disengaja ataupun disengaja baik dari ucapan maupun perbuatan. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Laporan Akhir. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing, Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Hanifati, S.E., M.M., selaku dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, dukungan serta pengarahan sehingga Laporan Akhirdapat terselesaikan.
6. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M., selaku dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, dukungan serta pengarahan sehingga Laporan Akhir dapat terselesaikan.
7. Orang tua kami yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan serta selalu mencurahkan kasih dan sayang untuk penulis.
8. Saudara saya yang telah memberikan semangat serta doa-doa sehingga saya bisa menyelesaikan Laporan Akhir ini.

9. Semua Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmu kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Titan Rachmatullah Syahputra yang setia menemani, membantu, dan memberikan semangat dalam penulisan Laporan Akhir ini.
11. Sahabatku Nurkesumawati yang selalu membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Seluruh mahasiswa Admnistrasi Bisnis yang sudah membantu mengisi kuesioner melalui google form.
13. Sahabat-sahabat ku di kelas 6ND.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan pelindungannya Amin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis



## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang bertujuan untuk mengetahui penilaian kualitas layanan shopee paylater terhadap loyalitas pelanggan sudah dapat diketahui atau belum manfaatnya untuk mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Pendekatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan rumus indeks skor. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada 85 responden. Indikator yang digunakan untuk kualitas layanan ada 7 yaitu Efisiensi, Reliabilitas, Pemenuhan, Pribadi, Daya Tanggap, Kompensasi dan kontak. Sedangkan indikator untuk loyalitas pelanggan ada 4 yaitu melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Hasil penelitian menunjukkan indeks skor penilaian rata-rata berada 80%-100% atau sebesar 88%, yang berarti untuk kualitas layanan shopee paylater sangat baik. Sedangkan untuk loyalitas pelanggan rata-rata sebesar 83%. Dapat disimpulkan bahwa pengguna shopee paylater dari mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis sudah sangat baik.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

This research was conducted in the Sriwijaya State Polytechnic Business Administration Department which aims to determine the assessment of the service quality of shopee paylater on customer loyalty, whether or not the benefits are known for students majoring in Sriwijaya State Polytechnic Business Administration. This approach uses a quantitative descriptive approach with a score index formula. The data collection technique used in this study was to distribute questionnaires to 85 respondents. There are 7 indicators used for service quality, namely efficiency, reliability, fulfillment, personal, responsiveness, compensation and contact. Meanwhile, there are 4 indicators for customer loyalty, namely making repeat purchases regularly, buying between lines of products and services, referring to others and showing immunity to pull from competitors. The results showed that the average assessment score index was 80% -100% or 88%, which means that the service quality of shopee paylater is very good. Meanwhile, the average customer loyalty is 83%. It can be concluded that the shopee paylater users from students majoring in Business Administration are very good.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Metode Penelitian .....	5
1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.7 Populasi dan Sampel .....	6
1.7.1 Populasi.....	6
1.7.2 Sampel .....	7
1.8 Analisis Data.....	7

	Halaman
1.8.1 Metode Kualitatif .....	7
1.8.2 Metode Kuantitatif.....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik .....	9
2.1.2	Cara Mengukur Kualitas Pelayanan Elektronik.....	10
2.2	Loyalitas Pelanggan.....	12
2.2.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	12
2.2.2	Jenis-jenis Loyalitas Konsumen .....	13
2.2.3	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	14
2.2.4	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	16
2.2.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	16
2.3	Shopee <i>PayLater</i> .....	18

## **BAB III KEADAAN PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Shopee .....	20
3.2	Visi, Misi dan Logo Shopee .....	22
3.2.1	Visi Shopee .....	22
3.2.2	Misi Shopee .....	22
3.2.3	Logo Shopee .....	22
3.3	Model Bisnis, Skala Usaha, Perkembangan Usaha, Dan Strategi Secara Umum .....	22
3.4	Produk dan Layanan .....	24
3.5	Profil Responden .....	26
3.5.1	Jenis Kelamin Responden.....	26
3.5.2	Usia Responden .....	26
3.5.3	Program Studi Responden .....	27
3.6	Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden .....	27

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil dan Pembahasan .....	30
-----	----------------------------	----

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran .....	41

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Skala Pengukuran Likert.....	8
Tabel 1.2 Skor Penilaian .....	9
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden.....	26
Tabel 3.2 Profil Responden.....	26
Tabel 3.3 Program Studi Responden .....	26
Tabel 3.4 Hasil Jawaban Responden tentang indikator Kualitas layanan pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya .....	28
Tabel 3.5 Hasil Jawaban Responden tentang indikator Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya .....	29
Tabel 4.1 Indikator Kualitas Layanan.....	35
Tabel 4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	39

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Shopee.....	22
Gambar 3.2 Tampilan Beranda Shopee .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner
- Lampiran 7 Lembar Revisi
- Lampiran 8 Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir