



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN ULASAN PELANGGAN DARING
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

CHIARA BINTANG EARLIANA 2210111006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN ULASAN PELANGGAN DARING
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

CHIARA BINTANG EARLIANA 2210111006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah bukti hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Chiara Bintang Earliana

Nim : 2210111006

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Chiara Bintang Earliana

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chiara Bintang Earliana
NIM : 2210111006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Ulasan Pelanggan Daring Terhadap Kepuasan Pelanggan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Desember 2025
Yang menyatakan,



(Chiara Bintang Earliana)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN ULASAN PELANGGAN DARING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

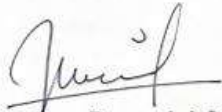
Dipersiapkan dan disusun oleh:

CHIARA BINTANG EARLIANA 2210111006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 11 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM.
Ketua Penguji



Dra. Pusporini, M.M.
Penguji I



Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si.
Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 11 Desember 2025

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Kamis, tanggal 11 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Chiara Bintang Earliana

NIM : 2210111006

Program Studi : Manajemen SI

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Ulasan Pelanggan Daring Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus Sidang Tugas Akhir**, dengan Nilai Rata-Rata dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM.	Ketua	
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	
3	Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 11 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Manajemen SI

Siti Hidayati, SE, MM

The Influence of Service Quality, Product Quality, and Online Customer Review on Customer Satisfaction

By Chiara Bintang Earliana

Abstract

This study examines the influences of service quality, product quality, and online customer reviews on customer satisfaction. The objective of this research is to identify, analyze, and demonstrate whether these three independent variables have an impact on customer satisfaction. The study was conducted using respondents from the Special Capital Region of Jakarta, excluding the Thousand Islands, with a total sample of 160 participants obtained through the distribution of online questionnaires via Google Form. The sampling technique applied was non-probability sampling with a purposive sampling method. The collected data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) approach with SmartPLS 4.0 software. The findings reveal that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Similarly, product quality exerts a positive and significant influence on customer satisfaction, and online customer reviews also show a positive and significant impact on customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Product Quality, Shopee, Online Customer Reviews*

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Ulasan Pelanggan Daring Terhadap Kepuasan Pelanggan

Oleh Chiara Bintang Earliana

Abstrak

Penelitian ini mengangkat topik terkait pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan ulasan pelanggan daring terhadap kepuasan pelanggan yang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisa, dan membuktikan apakah ketiga variabel independen tersebut memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden dari wilayah Daerah Khusus Jakarta, tidak termasuk Kepulauan Seribu, dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *non-probability sampling* dengan metode *pursposive sampling*. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ulasan pelanggan daring berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Shopee, Ulasan Pelanggan Daring

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Ulasan Pelanggan Daring Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
4. Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM selaku Ketua Penguji, dan Ibu Dra. Pusporini, M.M selaku Penguji 1 yang senantiasa mendampingi penulis dengan penuh kesabaran, memberikan masukan, dan dukungan sepanjang penyusunan penelitian.
5. Papah, Mamah, Adik Aya, dan keluarga lainnya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan terbesar dari segi apapun, serta selalu hadir dalam setiap proses yang penulis hadapi. Kehadiran mereka adalah anugerah terbesar yang penulis syukuri.
6. Orang-orang terdekat penulis, Bradley, Shirin, Lala yang dengan sabar mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan semangat serta kasih yang sangat berarti bagi penulis.
7. Sahabat-sahabat penulis di jenjang sekolah dan perkuliahan, Eunike, Tio, Caled, Stefany, Maura, Billa, Fira, Ratu, Elgiva, Dawen, Aisyah, Pram, Talah, Caca, Rara, Shakila, Wanda, Egi, Kohan, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih sudah memberikan dukungan dan memberikan memori indah selama menjalani pendidikan.

Penulis menyadari penelitian ini masih terdapat kekurangan. Segala bentuk kritik dan saran sangat diterima yang diharapkan dapat membangun dan menyempurnakan penelitian ini.

Jakarta, 11 Desember 2025

Chiara Bintang Earliana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	ivv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran.....	12
2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.3 <i>Digital Marketing</i> (Pemasaran Digital).....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan	15
2.1.6 Kualitas Produk	17
2.1.7 Ulasan Pelanggan Daring	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Model Penelitian	27
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.3 Pengaruh Ulasan Pelanggan Daring terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4 Hipotesis.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN	 30
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.1.1 Definisi Operasional.....	30
3.1.2 Pengukuran Variabel	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	31

3.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1	Jenis Data	32
3.3.2	Sumber Data	33
3.3.3	Pengumpulan Data	33
3.4	Teknik Analisis Data	34
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	34
3.4.2	Analisis Inferensial.....	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	43
4.2	Deskripsi Data Penelitian	45
4.2.1	Deskripsi Data Responden	45
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	49
4.3	Analisis Data Inferensial	53
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
4.4	Uji Hipotesis dan Analisis	60
4.5	Pembahasan.....	61
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.5.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.5.3	Pengaruh Ulasan Pelanggan Daring terhadap Kepuasan Pelanggan	64
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Keterbatasan Penelitian	67
5.3	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....		69
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rating Bintang Pada E-Commerce.....	4
Tabel 2.	Keluhan/Ulasan Negatif Shopee	5
Tabel 3.	Tingkat Kepuasan Pelanggan	7
Tabel 4.	Matriks Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel 5.	Pengukuran Variabel.....	30
Tabel 6.	Bobot Skor Skala Likert	33
Tabel 7.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 8.	Peringkat Jawaban Kuesioner	35
Tabel 9.	Nilai Indeks dan Interpretasi Jawaban Kuesioner	36
Tabel 10.	Tingkat Reliabilitas	40
Tabel 11.	Angka Indeks Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 12.	Angka Indeks Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 13.	Angka Indeks Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 14.	Angka Indeks Tanggapan Responden Variabel Ulasan Pelanggan Daring	52
Tabel 15.	Angka Outer Loading	54
Tabel 16.	Average Variance Extracted.....	55
Tabel 17.	Angka Cross Loading	56
Tabel 18.	Heterotrait-monotrait Ratio of Correlations	57
Tabel 19.	Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	58
Tabel 20.	R-Square.....	59
Tabel 21.	Q-Square.....	60
Tabel 22.	Uji Bootstrapping	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Pertumbuhan GMV Ekonomi Digital Indonesia	1
Gambar 2.	Grafik Nilai Transaksi E-commerce Indonesia	2
Gambar 3.	E-commerce yang Paling Sering Diakses 2025	3
Gambar 4.	Logo Shopee.....	4
Gambar 5.	Ulasan Pengguna Mengenai Shopee	7
Gambar 6.	Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer.....	29
Gambar 7.	Langkah-Langkah Analisis Data	37
Gambar 8.	Inner Model	38
Gambar 9.	Gambar Model.....	38
Gambar 10.	Konstruksi Diagram Jalur	39
Gambar 11.	Logo Shopee.....	43
Gambar 12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 13.	Karakteristik Responden Menurut Usia	46
Gambar 14.	Karakteristik Responden Menurut Lokasi Aktivitas	47
Gambar 15.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	48
Gambar 16.	Hasil Uji Outer Model.....	54
Gambar 17.	Hasil Uji Inner Model.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2.	Data Kuesioner Responden
Lampiran 3.	Deskripsi Data Responden
Lampiran 4.	Analisis Data Deskriptif
Lampiran 5.	Output Outer Model SmartPLS 4.0
Lampiran 6.	Output Inner Model SmartPLS 4.0
Lampiran 7.	Output Analisis Data SmartPLS 4.0
Lampiran 8.	T-tabel