

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA ZALORA.CO.ID

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana

Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2015

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 terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 15 September 2015

Penulis,



Sahrul Rizal

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA ZALORA.CO.ID



Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbingan,

Drs. Al Hasin, MBA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA ZALORA.CO.ID

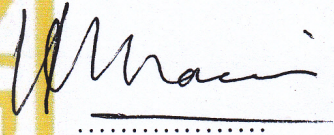
Disusun Oleh : **SAHRUL RIZAL**

Nomor Mahasiswa : **13311486**

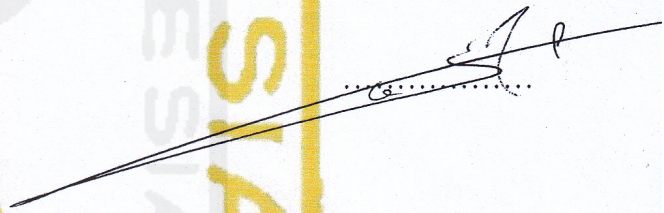
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 17 November 2015

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Al Hasin, Drs., MBA.



Penguji : Albari, Drs., M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur atas karunia Allah SWT, Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Ibu dan Ayah yang selalu memberikan doa, cinta dan kasih sayangnya kepadaku
- ❖ Kakak - kakak ku dan Keluarga Besar ku yang selalu memberikan motivasi demi keberhasilanku
- ❖ Teman-teman Manajemen angkatan 2013 Dan Keluarga Besar Bulb Indonesia *I LOVE YOU ALL*
- ❖ Almamater yang ku banggakan

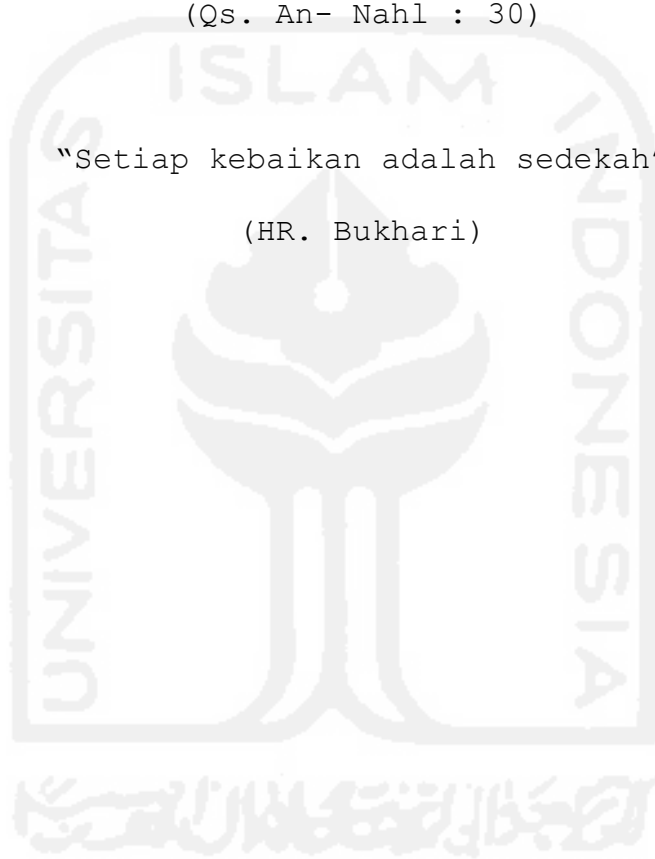
MOTTO

“Orang-orang yang berbuat baik di dunia ini mendapat
(pembalasan) yang baik. Dan sesungguhnya kampung
akhirat itu lebih baik, dan itulah sebaik baik tempat
bagi orang yang bertakwa”

(Qs. An- Nahl : 30)

“Setiap kebaikan adalah sedekah”

(HR. Bukhari)



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya tingkat kepuasan konsumen pada Zalora.co.id. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer, yaitu melalui penyebaran kuisioner yang diedarkan dan kemudian diisi oleh 100 responden konsumen Zalora.co.id yang dijadikan sebagai sampel. Sampel ditentukan berdasarkan *aksidental*. Variabel penelitian terdiri dari variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, peneliti menggunakan metode survei kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar perbandingan antara kepentingan konsumen dan kinerja yang telah diberikan oleh situs belanja *Online Zalora.co.id*.

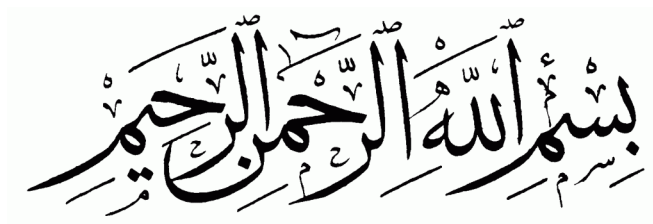
Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang mampu memberikan kepuasan tertinggi yaitu atribut yang berada pada kuadran B yaitu tampilan desain *website* Zalora.co.id bagus dan menarik, kelengkapan keterangan informasi produk pada *website*, penanganan keluhan konsumen ditanggapi dengan baik, Prestasi dan reputasi perusahaan Zalora.co.id bagus, adanya jaminan barang kembali dan garansi, dan tersedianya fasilitas *COD*, menjadi alternatif pilihan lain untuk memudahkan dalam transaksi pembayaran.

Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan upaya-upaya seperti merekrut tenaga ahli yang telah berpengalaman sehingga akan kecil kemungkinannya terhadap kesalahan yang ada. Selain itu pihak perusahaan memperhatikan kualitas kinerja karyawan *customer service* maupun kurir pengantar barang seperti pengetahuan karyawan terhadap produk, ketrampilan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, dan penampilan karyawan pada saat pengiriman barang berhadapan langsung ke pelanggan. Kemudahan untuk menghubungi perusahaan juga diperhatikan seperti pemberian fasilitas seperti *live chat* pada *website*, sehingga pelanggan bisa dengan mudah menghubungi *customer service* secara langsung melalui *website* Zalora.co.id.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan, Importance Performance

Analysis, Zalora.co.id

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Zalora.co.id”

Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang selalu memberikan syafa'atnya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata-1 sarjana ekonomi pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik karena ada dukungan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dari penghargaan yang sangat tinggi kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu dan bapak ku yang senantiasa memberikan limpahan kasih sayang, pengorbanannya. Terimakasih atas doa nya selalu dan segala dukungannya. Sungguh aku tak mampu melukis ketulusan cinta kalian,

bahkan tak ada kata yang paling pantas yang dapat mewakili seluruh pengorbananmu untukku, karena cintamu padaku menembus langit dan bumi. Maaf jika Rizal belum bisa membahagiakan dan memberikan yang terbaik untuk kalian. Semoga Allah mencintai dan menjadikannya penghuni- penghuni surga-Nya kelak. Amin.

2. Bapak Dr. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Al Hasin, MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, ide, dan kritik sehingga skripsi ini dapat selesai, Bapak Drs. Albari, M.Si selaku dosen penguji skripsi dan Bapak Drs. Asmai Ishak M.Bus., Ph.D dosen Metopel serta bapak dan ibu dosen, beserta seluruh staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Keluarga Besar BULB INDONESIA, Koh Budi, Koh Roy, Koh Lingga, Koh Didit, Abdul Kharem, Okie PJ, Della Sherly, Rianda, Vivi, Febe Lidia Okta Sari, Tendo, Nandho, Mec, Bang Andi, Bang Berti Loren, Ivan, Danar, Dan Heri Supriatna. Terimakasih banyak dukungan dan kerjasamanya di bidang dunia fotografi, teruslah berkarya tanpa henti
5. Teman-teman SMA N 1 Kendal khususnya Angkatan 2010 yang semuanya udah pada sukses. Jangan pada sombong ya hee..
6. Teman-teman eks kost Garden House, Adis, Cepi, Bang Mon, Aris, Kukuh, Bang Andi, Yogi, dan Anang. Terima kasih udah menemani waktu pertama kali datang di

Jogja.

7. Teman-teman Geng Relly, Reza Ruzandi, Ibnu, Tika, Jay, Asep, Jefri dan mas Dar. Terima kasih banyak atas waktu seru – seruannya.
8. Teman-teman Jogjalan Team, Alm. Bang Tyo, Roro, Nandho, Denis, Mey, Dewi, Danniell Lorenzo, dan Anton Mahendra. *Thank you so much* telah menemani jelajah ke tempat – tempat luar biasa.
9. Teman-teman kost MJ Putra, Anang, Fery, Yuda, Finan, Mas Aom, Budi, Yoga, Cahyo, Vian, Indra, Netra, Yasim, Gendon dan Wahyu yang selalu membuat suasana kost seru dan menyenangkan.
10. Teman-teman KKN Pajangan, Unit 42 yang aku banggakan. Bintang, Fany, Endro, Lia, Angga, Yoga, dan Pakde Adi. *Thanks* buat kerja sama nya. *We are family...!!!*
11. *Thank you* buat saudari Selita Putri Agustin atas energi dan motivasi yang telah kamu diberikan kepadaku selama penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman D3 FE Manajemen UII 2010 Dan Teman-teman S1 FE Manajemen UII 2013. *Thanks* kawan telah menemani selama kuliah, dan memberikan motivasi kepada saya.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat dijadikan khasanah pustaka yang mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Yogyakarta, 15 September 2015

Penulis