

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Bukalapak di Kota Depok)**



**Aulia Rachmawati
NIM 2005421029**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





ABSTRAK

AULIA RACHMAWATI. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Bukalapak di Kota Depok). Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Bukalapak di Kota Depok. Aspek kualitas layanan elektronik yang diteliti meliputi efisiensi, ketersediaan, pemenuhan, keamanan, tanggapan, kompensasi, dan kemudahan kontak. Di sisi lain, penanganan keluhan dievaluasi berdasarkan empati perusahaan, kecepatan dalam merespons keluhan, keadilan solusi yang diberikan, dan kemudahan komunikasi antara pelanggan dan perusahaan. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 pengguna Bukalapak di Kota Depok. Sebelum survei utama dilakukan, pre-test melibatkan 40 responden untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4, yang memungkinkan pengujian hubungan antara variabel independen (kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan) dan variabel dependen (loyalitas pelanggan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan, memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai t hitung untuk kualitas layanan elektronik adalah 4,998, sedangkan untuk penanganan keluhan adalah 4,215, dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi α 5%. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan penanganan keluhan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, memberikan wawasan strategis bagi perusahaan, serta kontribusi praktis bagi industri e-commerce secara keseluruhan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Penanganan Keluhan, Pengguna Aplikasi Bukalapak, Loyalitas Pelanggan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

AULIA RACHMAWATI. The Effect of Electronic Service Quality and Complaint Handling on Customer Loyalty (Case Study of Bukalapak Application Users in Depok City). Department of Commercial Administration, Politeknik Negeri Jakarta, 2024.

This study aims to analyze the effect of electronic service quality and complaint handling on customer loyalty of Bukalapak application in Depok City. The aspects of electronic service quality studied include efficiency, availability, fulfillment, security, response, compensation, and ease of contact. On the other hand, complaint handling is evaluated based on the company's empathy, speed in responding to complaints, fairness of solutions provided, and ease of communication between customers and the company. A quantitative approach was used in this study, with data collected through questionnaires distributed to 100 Bukalapak users in Depok City. Before the main survey was conducted, a pre-test involved 40 respondents to ensure the validity and reliability of the research instrument. The data obtained was then analyzed using SmartPLS 4 software, which allows testing the relationship between the independent variables (e-service quality and complaint handling) and the dependent variable (customer loyalty). The results show that both independent variables, namely electronic service quality and complaint handling, have a significant influence on customer loyalty. The t-value for e-service quality is 4.998, while that for complaint handling is 4.215, with a respective significance value of 0.000, which is smaller than the 5% significance level. The findings emphasize the importance of improving service quality and complaint handling to maintain customer loyalty, provide strategic insights for companies, as well as practical contributions to the e-commerce industry as a whole.

Keywords : *E-Service Quality, Complaint Handling, Bukalapak Application Users, Customer Loyalty.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya yang telah diberikan kepada penulis. Dengan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Bukalapak di Kota Depok)."** Skripsi ini dibuat sebagaimana merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) Administrasi Bisnis Terapan di Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak bantuan dan dukungan, baik secara moril maupun material, dari berbagai pihak yang telah berperan penting dalam menyelesaikannya dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sc. Zainal Nur Arifin, Dipl.Ing, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Ni Made Widhi S., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang sudah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memeriksa, dan memberikan bantuan, arahan, serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Dra. Mawarta O Sinaga., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang sudah membimbing, memeriksa, dan memberikan arahan selama proses penyusunan tugas akhir skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
6. Seluruh staf, bapak dan ibu Dosen Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama dibangku perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis yakni Ibu Iyang Juariah dan Bapak Heri Purwanto, kedua kakak penulis yakni Andini Dwi Hasni dan Thipani Purwanto dan adik penulis Reza Ratu Mustika yang selalu tinggal dan tumbuh besar bersama penulis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Sahabat penulis yakni Angel Sekarningrum, Intan Ramadhani, Dwi Khoiriyah, Lisa Azizah yang sudah memberikan motivasi kepada penulis, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama masa-masa sulit yang dihadapi, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada anggota grup BTS. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook. Lagu-lagu mereka yang membuat penulis termotivasi untuk selalu melanjutkan kehidupan. Perilaku, *passion* mereka dalam menjalani kehidupan selalu membantu penulis untuk tetap hidup. Tanpa adanya kehadiran mereka, belum dipastikan penulis dapat menulis kalimat ini. Menyelesaikan skripsi ini tidaklah mudah, terdapat banyak hal yang menguras tenaga dan pikiran, namun BTS selalu hadir untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman program studi Administrasi Bisnis Terapan angkatan tahun 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas waktu kebersamaan selama dibangku perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, baik dalam aspek penulisan maupun isi, yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dalam penulisan karya ilmiah di masa depan.

Depok, 12 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan

Aulia Rachmawati
NIM : 2005421029



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	10
2.1 Pelayanan Prima	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	10
2.1.2 Dimensi Pelayanan Prima.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Deskripsi Konseptual.....	25
2.4 Perumusan Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.1.1 Tempat Penelitian	28
3.1.2 Waktu Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian.....	29



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2.1 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
3.2.4 Teknik Pengolahan Data.....	36
3.2.5 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Uji Instrumen	41
4.2 Hasil Rekapitulasi Data	41
4.2.1 Penyebaran Kuesioner	41
4.2.2 Karakteristik Responden.....	42
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian	47
4.3 Hasil Analisis Data	61
4.3.1 Hasil Analisis Outer Model	61
4.3.2 Hasil Analisis Inner Model.....	68
4.3.3 Pengujian Hipotesis	71
4.3.4 Hasil Model Pengukuran	75
4.4 Pembahasan	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87
CURRICULUM VITAE	127



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah transaksi wilayah di Indonesia.....	1
Tabel 1. 2 Daerah dengan Penduduk Bertransaksi E-commerce Tertinggi	2
Tabel 1. 3 Hasil Survei ECommerceIQ.....	5
Tabel 2. 1 Jurnal Relevan.....	19
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	29
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3. 4 Outer Model	38
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan.....	43
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Sumber Pendapatan	45
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pengguna Bukalapak	46
Tabel 4. 7 Kategori Skoring	47
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	48
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Penanganan Keluhan	53
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4. 11 Nilai Outer Loading	63
Tabel 4. 12 Nilai Average Variance Extracted	65
Tabel 4. 13 Nilai Cross Loading	66
Tabel 4. 14 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	68
Tabel 4. 15 Nilai R-Square.....	69
Tabel 4. 16 Nilai F-Square	70
Tabel 4. 17 Nilai Q-Square	71
Tabel 4. 18 Hasil Path Coefficient Variabel Penelitian	72
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis	73
Tabel 4. 20 Hasil Hipotesis Penelitian	77



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengunjung E-Commerce	4
Gambar 2. 1 Konseptual Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Output PLS Algorithm	76
Gambar 4. 2 Output PLS Bootsapping	76





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	87
Lampiran 2 Data Tabulasi Untuk Uji Instrumen Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X_1)	101
Lampiran 3 Data Tabulasi Untuk Uji Instrumen Variabel Penanganan Keluhan (X_2)	103
Lampiran 4 Data Tabulasi Untuk Uji Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	105
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen	107
Lampiran 6 Data Tabulasi Survey Setelah Uji Instrumen Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X_1)	113
Lampiran 7 Data Tabulasi Survey Setelah Uji Instrumen Variabel Penanganan Keluhan (X_2)	118
Lampiran 8 Data Tabulasi Survey Setelah Uji Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	121
Lampiran 9 Tampilan Aplikasi Bukalapak	124
Lampiran 10 Surat Pengajuan Kontribusi kepada Bukalapak	126
Lampiran 11 Curriculum Vitae Penulis	127

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan telah mengalami perkembangan signifikan dari masa ke masa yang disebabkan pesatnya perkembangan teknologi. Dengan munculnya perdagangan elektronik, atau *e-commerce*, cara berbelanja mengalami transformasi besar. *E-commerce* memungkinkan konsumen berbelanja kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi toko fisik. Belanja *online* sering kali lebih ekonomis bagi konsumen karena mereka dapat mengakses berbagai diskon, promosi, dan penawaran unik yang tidak tersedia di pasar tradisional (Azizah et al., 2021). Platform *e-commerce* juga memungkinkan penjual menjangkau pasar yang lebih luas tanpa biaya tinggi untuk membangun dan mengelola toko fisik, sehingga usaha kecil dan menengah dapat bersaing dengan perusahaan besar.

Tabel 1. 1 Jumlah transaksi wilayah di Indonesia

No.	Provinsi	Persentase
1.	Jawa Barat	35.4%
2.	DKI Jakarta	19.8%
3.	Banten	12%
4.	Jawa Timur	11.1%
5.	Jawa Tengah	5.5%
6.	Sumatra Utara	2.5%
7.	Sumatra Selatan	1.9%
8.	Bali	1.3%
9.	Sulawesi Selatan	1.2%
10.	DI Yogyakarta	1%

Sumber: Kredivo, 2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Data pada tabel 1.1, yaitu Kredivo sebagai platform kredit digital terkemuka di Indonesia telah melakukan sebuah survei terhadap konsumen *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2023. Data yang dihasilkan dari survei tersebut menunjukkan tingkatan kontribusi wilayah dengan jumlah transaksi *e-commerce* dari yang paling tinggi hingga ke yang paling rendah. Provinsi Jawa Barat menunjukkan angka sebesar 35,4% menjadi wilayah dengan jumlah transaksi *e-commerce* yang paling banyak dibandingkan wilayah lainnya. Kemudian terdapat data yang penulis temukan dari Datanesia pada tahun 2021 mengenai jumlah penjual dan pembeli melalui internet pada daerah Jawa Barat seperti di bawah ini.

Tabel 1. 2 Daerah dengan Penduduk Bertransaksi E-commerce Tertinggi

Urutan	Daerah	Jumlah Penduduk	Jumlah Penjual dan Pembeli Melalui Internet
1.	Kota Bekasi	3.026.683	816.351
2.	Kota Depok	2.441.837	659.958
3.	Kota Bandung	2.529.714	616.109
4.	Kota Bogor	1.112.465	236.226

Sumber: Datanesia, 2021

Berdasarkan data tersebut menunjukkan jumlah penjual dan pembeli melalui internet pada daerah Jawa Barat dengan Kota Bekasi menduduki peringkat pertama dengan jumlah 816.351 penduduk. Kemudian diikuti Kota Depok pada peringkat dua dengan jumlah 659.958 penduduk. Dengan informasi yang ditemukan oleh penulis, penulis menetapkan Kota Depok sebagai kota untuk melakukan penelitian. Meskipun Kota Bekasi berada pada peringkat pertama dalam jumlah penjual dan pembeli melalui internet, dengan mempertimbangkan aspek logistik seperti jarak, transportasi, waktu, serta biaya yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data merupakan pertimbangan utama bagi penulis dalam menyusun skripsi ini. Pemilihan satu kota yang lebih mudah dijangkau dapat membantu memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Perubahan cara berbelanja masyarakat dari *offline* menjadi *online* telah berkembang dengan sangat pesat. Deputy Gubernur Bank Indonesia (BI) Fillianingsih Hendarta (2023), mengatakan bahwa transaksi *e-commerce* di Indonesia mencapai Rp 453,75 triliun sepanjang tahun 2023. Nilai transaksi tersebut dibelanjakan untuk 3,71 miliar barang. Namun, *e-commerce* juga menghadirkan beberapa tantangan. Pelanggan sering mengeluh tentang barang yang hilang selama pengiriman, yang bisa terjadi karena kesalahan dalam pengemasan, kerusakan selama pengiriman, atau barang yang hilang di jalan. Penanganan keluhan yang efektif memiliki pengaruh yang krusial terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Proses penanganan keluhan yang baik menunjukkan komitmen bisnis terhadap pelayanan pelanggan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Berliana & Sanaji, 2022).

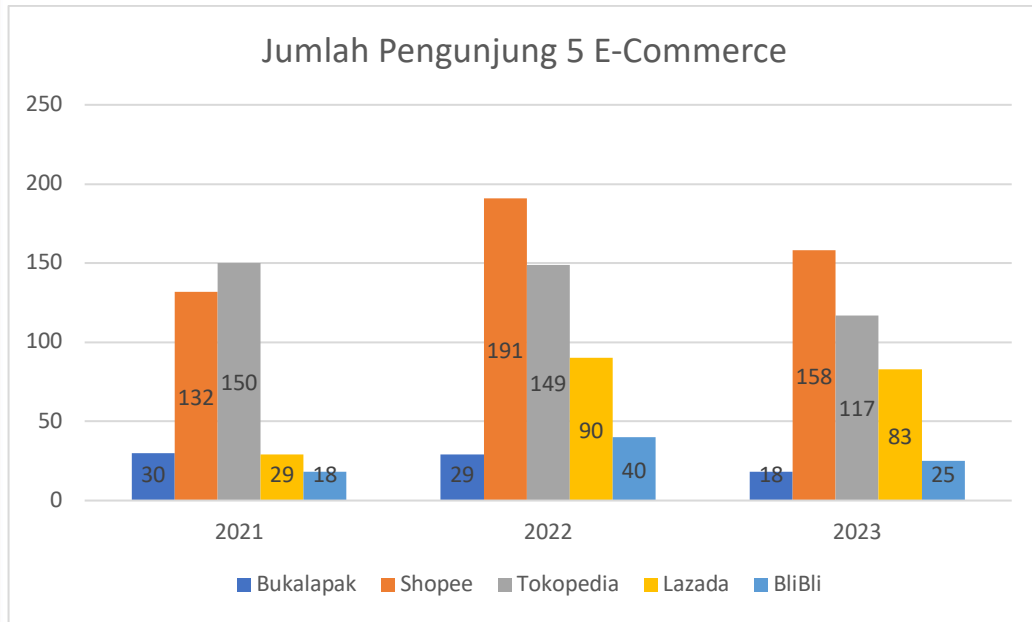
Nilai dirasakan oleh pelanggan saat mereka membeli produk, memperhatikan penampilan barang, dan menikmati pelayanan yang diberikan. Nilai pelanggan merupakan hubungan emosional yang terbentuk antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut dan menemukan bahwa produk tersebut memberikan nilai tambah (Tjiptono dalam Afi Rachmat et al., 2019).

Menurut data yang ditemukan oleh penulis dari Databoks pada tahun 2023, jumlah pengguna aplikasi *e-commerce* selalu mengalami perubahan tiap tahunnya dikarenakan kemajuan teknologi yang terus mengalami kemajuan dan sedang mencapai puncaknya pada saat ini. Perubahan yang dinamis pada jumlahnya pengguna aplikasi *e-commerce* bisa disebabkan dari berbagai hal. Hal tersebut bisa disebabkan dari produk atau pelayanan yang diberikan, *marketing*, dan cara perusahaan mempertahankan loyalitas pelanggan. Perubahan yang terjadi secara dinamis pada jumlah pengguna aplikasi *e-commerce* yang ada di Indonesia dapat diketahui penyebabnya apabila mengetahui keterkaitan antara aspek-aspek yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan. Aspek-aspek tersebut salah keduanya dijadikan bahan penelitian oleh penulis yaitu terkait kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan *e-commerce* terhadap loyalitas pelanggan. Perubahan dinamis pada aplikasi *e-commerce* yang ada di Indonesia dapat dilihat pada grafik dari Databoks seperti di bawah ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengunjung *E-Commerce* dari tahun 2019 – 2023 dalam Juta
Sumber: Databoks, 2023

Bukalapak merupakan salah satu platform *e-commerce* yang masih beroperasi di Indonesia hingga saat ini yang keberadaannya dimulai dari tahun 2012. Situs Bukalapak pada awal beroperasi menunjukkan grafik peningkatan yang bagus dari sisi penjual maupun pembeli dikarenakan kemudahan yang diberikan antara penjual dan pembeli dalam melakukan kegiatan jual beli *online*. Pada tahun 2014 Bukalapak memiliki jumlah pelapak mencapai 100 ribu, kemudian 2015 bertambah menjadi 400 ribu, lalu di tahun 2016 meningkat tinggi menjadi 1,3 juta pelapak. Mantan CEO Bukalapak Achmad Zaky yang telah mengundurkan diri sebagai CEO pada tahun 2019 pernah mengungkapkan data yang dimilikinya pada tahun 2016 menunjukkan jumlah pengunjung Bukalapak mencapai 13,4 miliar dengan nilai transaksi harian mencapai Rp 50 miliar. Achmad Zaky juga mengatakan jumlah pengunjung situs masih lebih besar apabila dibandingkan dengan jumlah pengunjung tiga media *online* terbesar pada tahun tersebut (N. Rachma et al., 2019). Namun, hal ini berbanding terbalik dengan data yang disediakan oleh Databoks dari tahun 2019 hingga tahun 2023. Grafik pada Databoks yang ditunjukkan pada gambar 1.1 menampilkan bahwa jumlah pengunjung Bukalapak mengalami penurunan tiap tahunnya dan merupakan yang terendah pada tahun 2023 dengan jumlah pengunjung.



Penyebab dari penurunan angka pengguna aplikasi Bukalapak bisa disebabkan dari banyak hal. Bisa disebabkan adanya masalah layanan pelanggan, seperti layanan pelanggan yang tidak responsif atau masalah dalam pengiriman barang, kemudian perubahan dalam kebijakan pengembalian, biaya pengiriman. Lalu harga dan promosi juga termasuk dalam penyebab penurunan loyalitas pelanggan, serta masalah terkait keamanan data atau kepercayaan.

Tabel 1. 3 Hasil Survei ECommerceIQ

	Bli-Bli	Buka-lapak	JD.id	Lazada	Shopee	Tokopedia
<i>User experience on the website</i>	10.6 %	15.8 %	13.8 %	11.3%	12.7%	12.9%
<i>Time taken to deliver item</i>	27.7 %	19.9 %	30.8 %	25.6%	22.4%	21.7%
<i>Payment process</i>	4.3%	4.8%	6.2 %	2.7%	4.6%	3.8%
<i>Product selection</i>	14.9 %	13.0 %	12.3 %	9.8%	12.7%	13.1%
<i>Product quality</i>	4.3%	10.3 %	7.7 %	14.7%	13.4%	11.3%
<i>Return policy</i>	8.5%	15.1 %	10.8 %	16.7%	17.6%	16.3%
<i>Customer service</i>	6.4%	14.4 %	3.1 %	9.3%	11.0%	12.6%

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<i>Price of iteme</i>	23.4 %	6.8%	15.4 %	10.0%	5.6%	8.4%
-----------------------	--------	------	--------	-------	------	------

Sumber: CNN Indonesia, 2018

Tabel 1.3 menunjukkan data besaran persentase mengenai hal-hal yang tidak disukai pelanggan terhadap suatu aplikasi *e-commerce*. Berdasarkan tabel, penulis akan melakukan penelitian pada faktor yang menjadikan aplikasi Bukalapak paling tidak disukai. Faktor yang utama ialah *User experience on the website* atau pengalaman pengguna dalam menggunakan *website*. Hal ini berkaitan dengan bagaimana kualitas layanan *website* yang disediakan oleh pihak perusahaan Bukalapak kepada pelanggan. Bukalapak menduduki peringkat pertama dengan besaran 15.8% menjadikan Bukalapak sebagai *e-commerce* yang paling tidak disukai oleh pelanggan dalam hal kualitas layanan *website* dibandingkan dengan *e-commerce* lainnya. Maka dari itu, hal tersebut menjadi pertimbangan bagi penulis untuk dijadikan bahan penelitian atas bagaimana kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh pihak Bukalapak sehingga banyak pelanggan yang tidak menyukai atas hal tersebut.

Kemudian berdasarkan tabel terdapat *Customer service* Bukalapak yang menduduki posisi paling tinggi dibandingkan dengan *e-commerce* lainnya dengan besaran 14.4%. *Customer service* berkaitan dengan bagaimana sebuah perusahaan *e-commerce* melayani keluhan atau saran yang disampaikan oleh pelanggan mengenai produk atau jasa perusahaan. Dalam tabel tersebut pelanggan menunjukkan bahwa mereka tidak menyukai bentuk penanganan keluhan yang diberikan oleh Bukalapak. Ketidaksukaan pelanggan bisa disebabkan dari beberapa hal. Dimulai dari bagaimana *customer service* Bukalapak kurang tanggap dalam menangani masalah yang diajukan oleh pelanggan, bagian kualitas pelayanan, dan lainnya. Maka dari itu, hal tersebut menjadi pertimbangan bagi penulis untuk dijadikan bahan penelitian atas bagaimana penanganan keluhan yang diberikan oleh pihak Bukalapak kepada pelanggan sehingga menyebabkan faktor tersebut menjadi yang paling tidak disukai pada aplikasi Bukalapak.

Bukalapak harus memastikan bahwa penyebab utama ketidakpuasan pelanggan dipahami, sehingga mereka dapat mengembangkan solusi yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

spesifik dan tepat sasaran untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung lebih setia dan mungkin lebih sering menggunakan layanan Bukalapak dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan data-data yang telah disediakan, akan dijadikan dasar bagi penulis untuk meneliti lebih lanjut faktor-faktor yang menyebabkan *e-commerce* Bukalapak yang awalnya menjadi *e-commerce* nomor satu se-Indonesia mengalami penurunan menjadi *e-commerce* dengan jumlah pengunjung paling rendah pada tahun 2023. Data tersebut juga akan digunakan untuk menunjukkan keterkaitan antara kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan yang diberikan oleh Bukalapak terhadap loyalitas pelanggan.

Penulis tertarik untuk meneliti keterkaitan antara kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan akan dijadikan subjek penelitian yang relevan karena mempertahankan pelanggan lebih sulit daripada menarik pelanggan baru. Dengan berfokus pada bagaimana kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan mempengaruhi loyalitas pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan. Penelitian ini akan mengeksplorasi lebih dalam bagaimana kedua aspek tersebut berperan dalam menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, khususnya pada pelanggan aplikasi Bukalapak. Maka dari itu, penulis akan menuangkan hasil penelitian dalam karya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Bukalapak di Kota Depok)”**.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan penurunan loyalitas pelanggan Bukalapak?
- b. Bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan Bukalapak dalam hal?
- c. Apakah kualitas layanan elektronik yang ditawarkan oleh Bukalapak lebih rendah dibandingkan dengan pesaingnya?
- d. Apakah penanganan keluhan yang dilakukan tidak ditangani dengan baik oleh Bukalapak?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini akan difokuskan pada variabel Kualitas Layanan Elektronik dan Penanganan Keluhan sebagai variabel independen. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan. Subjek penelitian akan melibatkan konsumen pengguna Bukalapak di Kota Depok.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, serta pembatasan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apakah penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan apakah kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.



1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. **Bagi Penulis**, penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam bentuk pengembangan pengetahuan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan serta bagaimana keduanya mempengaruhi loyalitas pelanggan. Proses penelitian juga meningkatkan kemampuan analisis, pemecahan masalah, dan keterampilan penulisan akademis, yang berguna dalam karier akademik dan profesional penulis.
- b. **Bagi Perusahaan**, penelitian ini menawarkan wawasan berharga tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan memahami pentingnya kualitas layanan dan penanganan keluhan yang efektif, perusahaan dapat mengimplementasikan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan daya saing di pasar.
- c. **Bagi Mahasiswa**, penelitian ini menyediakan sumber referensi yang kaya bagi mahasiswa yang mempelajari bidang pemasaran, manajemen, atau teknologi informasi. Mahasiswa dapat memanfaatkan temuan dan metodologi penelitian ini sebagai acuan untuk tugas akademik mereka, serta mendapatkan inspirasi untuk topik-topik penelitian selanjutnya yang relevan dengan industri *e-commerce* dan manajemen pelayanan.
- d. **Bagi Masyarakat**, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan *e-commerce*, yang berdampak langsung pada pengalaman berbelanja yang lebih aman dan memuaskan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka dan cara memilih platform *e-commerce* yang terpercaya, sehingga konsumen dapat membuat keputusan yang lebih bijak dan menguntungkan dalam aktivitas belanja *online* mereka.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditentukan sebelumnya, memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang akurat dan tepat dari responden. Sebelum memulai penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan proses pemilihan lokasi sampel dan menentukan jadwal pelaksanaan secara rinci. Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mewakili kondisi yang ingin diteliti dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Dengan perencanaan yang matang, penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang valid dan berguna bagi tujuan studi ini.

3.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Provinsi Jawa Barat, dengan fokus spesifik pada Kota Depok. Pemilihan lokasi ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa provinsi di Indonesia dengan rasio tingginya penduduk yang menggunakan *e-commerce* sebagai media untuk melakukan jual beli secara *online* adalah provinsi Jawa Barat. Kemudian, berdasarkan data yang telah dipaparkan oleh penulis pada bab 1, Kota Depok merupakan kota kedua setelah Kota Bekasi dengan rasio tertinggi penduduk yang menggunakan *e-commerce* sebagai media untuk jual beli secara *online*. Hal-hal tersebut menjadikan alasan bagi penulis dalam pemilihan tempat penelitian di Kota Depok. Selain itu, akses ke responden di Depok lebih mudah bagi penulis dibandingkan dengan Kota Bekasi. Faktor logistik seperti jarak, transportasi, waktu, dan dana yang diperlukan untuk mengumpulkan data menjadi pertimbangan penting bagi penulis dalam menyusun skripsi ilmiah ini. Memilih satu kota yang lebih mudah diakses dapat membantu mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Maka dari itu, peneliti akan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan Bukalapak di Kota Depok.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun ajaran semester genap 2024, selama jangka waktu kurang lebih 6 (enam) bulan. Waktu penelitian dapat digambarkan pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No.	Keterangan	Waktu Kegiatan							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus
1.	Menentukan Judul dan Topik Penelitian	■	■						
2.	Penyusunan Proposal Penelitian	■	■	■	■				
3.	Seminar Proposal					■			
4.	Penyebaran Kuesioner dan Pengolahan Data					■			
5.	Melakukan Pengolahan dan Analisis Data					■			
6.	Penyusunan dan Penulisan Laporan Penelitian						■		
7.	Pelaksanaan Sidang Skripsi							■	■

Sumber: Data diolah, 2024

3.2 Metode Penelitian

Dalam menjalankan penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif. Keputusan ini didasarkan pada kesesuaian metode tersebut dengan tujuan dan permasalahan yang ingin dipecahkan dalam penelitian ini. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik, sehingga memberikan hasil yang objektif dan dapat digeneralisasi. Pengertian mengenai metode penelitian



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diungkapkan oleh salah satu pakar, yaitu Sugiyono (2017:2), metode penelitian adalah pendekatan yang terstruktur dan terorganisir yang digunakan untuk menyelidiki masalah tertentu, sehingga informasi yang diperoleh dapat dijadikan solusi untuk masalah tersebut. Sugiyono (2019:16), juga mengungkapkan pengertian mengenai metode penelitian kuantitatif. Menurutnya metode penelitian kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme dan diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, dan kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistik. Pendekatan ini memungkinkan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Untuk mencapai tujuan ini, peneliti menggunakan metode *explanatory research*. Metode ini dipilih karena sesuai dengan kebutuhan penelitian yang ingin menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Pakar ahli Sugiyono (2017:6), mengatakan *explanatory research* merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang sedang diteliti serta pengaruh yang terjadi di antara variabel-variabel tersebut. Metode ini sangat efektif untuk menguji hipotesis mengenai hubungan dan pengaruh antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen)

Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih jelas dan terstruktur mengenai dinamika antar variabel dalam konteks yang diteliti.

3.2.1 Populasi dan Sampel

Menentukan populasi dan sampel merupakan tahap krusial dalam proses penelitian, karena langkah ini berperan penting dalam memastikan bahwa permasalahan yang dihadapi dapat dijawab dengan akurat dan tujuan penelitian dapat dicapai secara efektif. Keputusan yang tepat mengenai populasi dan sampel membantu memperkuat validitas dan reliabilitas hasil penelitian.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a. Populasi

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan harapan dan tujuan penelitian, langkah awal yang sangat penting adalah penetapan populasi yang tepat. Menurut definisi Sugiyono (2017:80), populasi adalah kumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang relevan dengan ruang lingkup penelitian. Dengan kata lain, populasi menjadi dasar yang esensial untuk pemahaman dan kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti.

Pemilihan populasi yang tepat adalah kunci untuk mendapatkan data yang representatif dan relevan dengan penelitian. Target populasi pada penelitian ini yaitu pria atau wanita yang berusia 15 hingga 30 tahun dengan domisili Kota Depok yang menggunakan aplikasi Bukalapak. Peneliti memilih rentang usia 15 hingga 30 tahun, dikarenakan pada usia tersebut cenderung melakukan pembelian barang dalam secara *online*. Berdasarkan penentuan populasi pada penelitian, diketahui populasi yang peneliti pilih memiliki sumber data yang tidak dapat ditentukan batasnya secara kuantitatif atau jumlah populasi tidak terhingga. Sehingga dalam konteks penelitian ini, populasi yang diambil adalah pengguna aplikasi Bukalapak yang berdomisili di Kota Depok, Jawa Barat. Jumlah populasi yang tercatat sebanyak 2.484.000 jiwa.

b. Sampel

Menurut Murgono dalam Hardani et al. (202:3640), teknik sampling merupakan metode untuk memilih sampel yang jumlahnya sesuai dengan kebutuhan ukuran sampel yang akan digunakan sebagai sumber data utama. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik dan distribusi populasi untuk memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Penentuan ukuran sampel pada pengambilan sampel *non-probabilitas* diasumsikan bahwa populasi yang dipakai dianggap populasi tidak terbatas. Menurut Sugiyono (2017:84), teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih sebagai sampel adalah *Nonprobability Sampling*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ini berarti bahwa dalam *Purposive Sampling*, peneliti secara sengaja memilih sampel yang dianggap mewakili populasi dengan cara tertentu, sehingga sampel yang diambil memiliki karakteristik yang diinginkan atau relevan dengan fokus penelitian. Dalam konteks penelitian ini, pertimbangan yang dimaksud meliputi sejumlah faktor yang dipertimbangkan oleh peneliti untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih mewakili populasi dengan cara yang relevan dan bermakna. Faktor-faktor ini dapat termasuk karakteristik demografis, pengalaman, preferensi, atau atribut lainnya yang dianggap penting dalam hubungannya dengan tujuan penelitian. Pertimbangan yang dimaksud adalah:

- 1) Pria atau Wanita dengan rentang usia 17–40 tahun.
- 2) Berdomisili di Kota Depok.
- 3) Pengguna aplikasi Bukalapak beralamat tinggal di Kota Depok.

Pada penelitian ini peneliti menjadikan pengguna aplikasi Bukalapak yang masih menggunakan maupun pernah menggunakan aplikasi tersebut minimal tiga kali penggunaan dengan alamat tinggal di Kota Depok sebagai populasi. Sehingga populasi tersebut tidak diketahui jumlah pastinya, maka dalam melakukan pengukuran sampel menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah populasi sampel dalam penelitian:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e: Batas toleransi kesalahan (*margin of error*)

Untuk menggunakan rumus Slovin ini, maka diperlukan pembatasan toleransi atas kesalahan (*margin of error*) yang dinyatakan dalam persentase. Dalam penelitian ini, digunakan batas toleransi kesalahan sebesar 10% (dengan tingkat signifikansi 10%), yang mengindikasikan tingkat keakuratan sebesar 90% (dengan tingkat kepercayaan 90%). Dalam konteks ini, batas toleransi kesalahan mencerminkan seberapa jauh penelitian ini dapat menerima ketidakpastian dalam hasilnya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Semakin kecil persentase batas toleransi kesalahan yang diterapkan, semakin besar tingkat keakuratan yang diharapkan dari data yang diperoleh. Kemudian dapat ditemukan perhitungan dalam penelitian ini, yaitu:

$$\begin{aligned}
 N: & 2.484.000 \\
 e: & 10\% \\
 n = & \frac{2.484.000}{1 + (2.484.000)(0,1)^2} \\
 = & \frac{2.484.000}{1 + (2.484.000)(0,01)} \\
 = & \frac{2.484.0000}{1 + 24.840} \\
 = & \frac{2.484.000}{24.841} \\
 = & 99,99
 \end{aligned}$$

Dengan mempertimbangkan jumlah keseluruhan penduduk Kota Depok, Jawa Barat yang mencapai 2.484.000 jiwa, peneliti telah menetapkan jumlah sampel sebanyak 99,99 jiwa. Namun, untuk tujuan praktis, angka ini kemudian dibulatkan menjadi 100 jiwa. Hal ini dilakukan agar jumlah sampel menjadi lebih mudah diaplikasikan dalam praktik penelitian, sementara tetap mempertahankan akurasi dan representativitas dalam mewakili populasi yang lebih luas.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Hardani et al. (2020:120), mendefinisikan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Pentingnya teknik pengumpulan data dalam penelitian ini tidak dapat diabaikan, terutama mengingat penelitian ini berfokus pada pendekatan kuantitatif. Menurut Suharsaputra (2012:49), salah satu ciri utama dari penelitian ini adalah pendekatan formal dan sistematis dalam pengukuran, serta penerapan metode statistik yang cermat. Maka dari itu, diperlukan data-data penunjang untuk dianalisis sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Husein Umar dalam Mahlil Adriaman et al. (2024:26), data primer adalah jenis informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, yang

dapat berupa individu atau kelompok tertentu. Data primer umumnya terdiri dari hasil wawancara langsung dengan responden atau dari respons yang diperoleh melalui pengisian kuesioner yang disiapkan oleh peneliti. Dalam konteks penelitian, data primer merupakan sumber informasi yang sangat bernilai karena memberikan pandangan langsung dari subjek atau individu yang terlibat dalam situasi atau fenomena yang diteliti.

Berdasarkan pendapat tersebut, kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2017: 142), kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau dokumen tertulis untuk dijawab. Survei dapat berbentuk pertanyaan tertutup, dengan pilihan jawaban awal, atau pertanyaan terbuka, dimana responden bebas menjawab.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert sebagai alat ukurnya. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial yang relevan. Fenomena sosial yang akan menjadi fokus penelitian ditentukan secara khusus oleh peneliti sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala Likert, variabel-variabel yang relevan diukur dan digambarkan sebagai variabel indikator, yang menjadi dasar penyusunan elemen instrumen penelitian seperti pertanyaan. Skala Likert memiliki empat pilihan respons:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Kode	Jawaban	Bobot
SS	Sangat Setuju (SS)	4
S	Setuju (S)	3
TS	Tidak Setuju (TS)	2
STS	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019:93)

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder merujuk kepada sumber informasi yang tidak secara langsung diberikan kepada peneliti, tetapi melalui

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perantara seperti orang lain atau dokumen. Dalam konteks penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan, serta melalui kajian buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Fokus penelitian ini adalah pada sistem pengendalian internal terhadap prosedur penggajian yang bertujuan untuk mendukung efisiensi biaya tenaga kerja. Menurut Hardani et al. (2020:401), data sekunder adalah data yang tersedia sebelumnya yang dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung atau tangan kedua misalnya dari sumber-sumber tertulis milik pemerintah atau perpustakaan.

3.2.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 68), variabel penelitian adalah suatu atribut, ciri-ciri seseorang, benda, atau kegiatan dengan variasi tertentu yang diputuskan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya, atau nilainya. Menurut Hatch & Farhady, Wuri Handayani dkk (2023: 38), variabel dapat diartikan sebagai atribut seseorang atau sesuatu yang “bervariasi” dari orang ke orang atau dari satu hal ke hal lain. Bisa dibilang variabelnya adalah berat badan dan warna kulit karena berat badan dan warna kulit pasti berbeda-beda pada setiap orang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2019: 69), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya suatu variabel terikat (dependen). Sedangkan Hardani dkk (2020: 303) mendefinisikan variabel independen sebagai variabel yang menyebabkan atau secara teoritis berpotensi mempengaruhi variabel lain. Variabel independen umumnya diwakili dengan huruf.

b. Variabel Dependen

Menurut Hardani et al. (2020: 304), dalam kerangka pemikiran ilmiah, variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh perubahan variabel lain, sering disebut dengan variabel terikat atau variabel terikat. Dalam penelitian ini digunakan variabel terikat atau variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan (Y).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



1) Operasionalisasi Penelitian

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	INDIKATOR	SKALA	NOMOR BUTIR
Kualitas Layanan Elektronik (X ₁)	Efisiensi	SKALA LIKERT 1-4	1-3
	Ketersediaan		4-6
	Pemenuhan		7-9
	Keamanan		10-12
	Tanggapan		13-15
	Kompensasi		16-18
	Kontak		19-21
Penanganan Keluhan (X ₂)	Empati terhadap konsumen yang marah	SKALA LIKERT 1-4	22-24
	Kecepatan dalam penanganan keluhan		25-27
	Keadilan dalam memecahkan permasalahan		28-30
	Kemudahan untuk menghubungi perusahaan		31-33
Loyalitas Pelanggan (Y)	Melakukan pembelian reguler	SKALA LIKERT 1-4	34-36
	Pembelian lintas lini produk dan layanan		37-39
	Merujuk orang lain		40-42
	Menunjukkan kekebalan terhadap persaingan		43-45

Sumber: Data diolah, 2024

3.2.4 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data pada proses penelitian merupakan hal yang penting, hal ini bertujuan untuk mengetahui informasi dan hasil yang diperoleh dari data yang sebelumnya sudah dikumpulkan dari berbagai sumber. Hasil dari pengolahan data

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, maupun dalam unsur statistik. Pada penelitian ini, pengolahan data yang dilakukan menggunakan.

Menurut Agung (2012:69), teknik pengolahan data dapat dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

- a. *Editing*, adalah kegiatan yang melibatkan pemeriksaan ulang data yang telah dikumpulkan oleh peneliti untuk menentukan apakah data tersebut memadai dan layak untuk diteruskan ke tahap selanjutnya.
- b. *Coding*, adalah usaha dengan tujuan untuk mengelompokkan jawaban para responden berdasarkan kategorinya. Proses klasifikasi dilakukan dengan memberikan kode tertentu, umumnya berupa angka, pada setiap jawaban, di mana setiap jawaban diberikan kode angka yang spesifik tabulasi, adalah sebuah proses untuk penyusunan data ke dalam bentuk tabel. Tabulasi merupakan tahap lanjutan dalam rangkaian proses analisis data, sehingga pada tahap ini sebuah data yang sedang diteliti dianggap telah selesai diproses.
- c. *Scoring*, adalah tahap yang melibatkan pemberian bobot pada data dari jawaban kuesioner yang disebar kepada responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala *Likert* untuk menentukan bobot pada kuesioner.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. SEM merupakan Teknik analisis data dengan multivariat yang menggabungkan aspek analisis faktor dan regresi. Dengan menggunakan SEM peneliti dapat menguji hubungan antar variabel penelitian, yaitu variabel yang diukur dan variabel laten. (Hair et al., 2014).”

Terdapat dua jenis pendekatan untuk melakukan SEM, namun dalam penelitian ini menggunakan metode SEM berbasis kovarian dengan metode *Partial Least Squares SEM* atau PLS-SEM. SEM memiliki 3 kegiatan yang dapat dilakukan secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas (*confirmatory factor analysis*), pengujian model hubungan antara variabel laten (*path analysis*), dan mendapatkan model yang dapat digunakan untuk prediksi (analisis model struktural dan analisis regresi). Pemodelan SEM pada dasarnya terdiri dari dua macam, yaitu model pengukuran (*measurement model*) dan *structural model* atau *causal model*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a. Uji Model Pengukuran (*outer model*)

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS (*Partial Least Squares*) yang dilakukan dengan menggunakan dua jenis evaluasi model, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran (*model eksternal*) digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan masing-masing indikator. Sedangkan model struktural (*model internal*) digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten atau antara variabel eksogen dengan variabel laten.

Metode ini dipilih untuk studi analisis data menggunakan aplikasi SmartPLS. Tujuan SEM PLS dalam penelitian ini bukan untuk merancang suatu teori, melainkan untuk memperoleh penjelasan mengenai hubungan antar variabel dalam penelitian serta untuk mengeksplorasi dan menjustifikasi model. Oleh karena itu, syarat utama penggunaan SEM adalah mengembangkan model hipotesis yang terdiri dari model struktural (*model internal*) dan model pengukuran (*model eksternal*) dalam bentuk diagram jalur berbasis teori. Oleh karena itu, pendekatan PLS SEM cocok digunakan oleh penelitian ini. Berikut merupakan parameter evaluasi model pengukuran atau *outer model*:

Tabel 3. 4 *Outer Model*

Uji Pengukuran	Parameter	<i>Rule of Thumb</i>
Validitas Konvergen	<i>Loading Factor</i>	>0,70
	<i>Average Variance Extracted</i>	>0,50
	<i>Communality</i>	>0,50
Validitas Diskriminan	<i>Cross Loading</i>	>0,70 untuk setiap variabel
	Akar kuadrat AVE dan korelasi antar konstruk laten	Akar kuadrat AVE > korelasi antar konstruk laten
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	>0,70 untuk <i>confirmatory research</i>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		>0.60 untuk <i>explanatory research</i>
	<i>Composite Reliability</i>	>0,70 untuk <i>confirmatory research</i> >0,60 untuk <i>explanatory research</i>
Signifikansi	<i>P value</i> (Untuk melihat indikator sebuah variabel)	<0,05
Multikolinearitas	<i>Outer VIF (Collinearity Statistic)</i> (untuk melihat tidak adanya kesamaan data antar indikator)	>5,00

Sumber: Evaluasi Model Pengukuran pada PLS Latan & Ghozali (2012)

b. Uji Model Pengukuran (*inner model*)

Setelah masing-masing variabel pada indikator sudah dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dapat dilakukan uji model struktural (*inner model*). Uji model struktural (*inner model*) adalah uji yang dilakukan antar variabel laten pada model konseptual. Berikut ini merupakan karakteristik penilaian *inner model* menurut Hair et al. (2011 : 145):”

1. *R-square* (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai R^2 mendekati 1 maka Tingkat akurasi prediksi semakin tinggi dan sebaliknya.
2. *Path Coefficient* atau koefisien jalur untuk mengukur tingkat signifikansi hubungan antar variabel laten dalam model penelitian. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur (*path coefficient*) yang menggambarkan kekuatan-kekuatan hubungan antar konstruk.
3. *Predictive Relevance* dengan menggunakan metrik Q^2 atau nilai kekuatan prediksi di luar sampel hingga batas tertentu. Nilai $Q^2 > 0$, maka observasi dikatakan baik dan sebaliknya. Nilai $Q^2 > 0,02$ untuk observasi lemah, 0,15 adalah sedang atau moderat, dan 0,35 untuk observasi kuat. Kriteria ini diperoleh dengan melakukan metode *Blind Folding* pada model PLS-SEM.

c. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti untuk menyimpulkan penerimaan hipotesis yang sudah dibuat. Metode yang digunakan yaitu *Bootstrapping* melalui uji t dengan kriteria pengujian apabila nilai t statistik $\geq t$ tabel atau *P Value* \leq level signifikansi (α), maka variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Hair Jr et al., 2016). Dalam penelitian ini penulis menentukan tingkat signifikansi pada taraf 0,05% dengan mempertimbangkan luas wilayah penelitian dan besarnya sampel yang diambil, maka nilai t-tabel yang diperoleh adalah 1,96. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat dari koefisien jalur yang ada dengan membandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *sig one tailed* 1,65 (tingkat signifikan = 10%) dan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut: a. Jika nilai probabilitas *sig* \leq 0,1 artinya signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima b. Jika nilai probabilitas *sig* \geq 0,1 artinya tidak signifikan, maka hipotesis yang diajukan ditolak.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner



Survey Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pengguna Aplikasi Bukalapak di Kota Depok

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan nama saya Aulia Rachmawati, Mahasiswa D4 Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang menyusun skripsi mengenai "**Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pengguna Aplikasi Bukalapak di Kota Depok**".

Kriteria Responden:

1. Berdomisili di Kota Depok
2. Pernah menggunakan Aplikasi Bukalapak minimal 3x
3. Minimal berusia 17 Tahun

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang menurut Anda sesuai berdasarkan pilihan di bawah ini:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. S : Setuju
4. SS : Sangat Setuju

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner di bawah ini. Seluruh data dan jawaban akan dipergunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i, Saya ucapkan Terima Kasih.

Salam hormat,
Aulia Rachmawati

* Indicates required question

Bagian I : PERTANYAAN PENYARING

Sebelum menjawab kuesioner ini, mohon isi terlebih dahulu untuk menjawab pertanyaan penyaring di bawah ini agar sesuai dengan kriteria responden.

Jika jawaban dari pertanyaan "TIDAK" , maka **pengisian kuesioner tidak perlu dilanjutkan.**

Terima Kasih atas Partisipasinya.

Apakah anda pernah berbelanja online di aplikasi Bukalapak minimal 3 kali? *

- Ya
- Tidak

Bagian II : IDENTITAS RESPONDEN

Sebelum menjawab kuesioner ini, mohon isi terlebih dahulu identitas Anda dengan jawaban yang Anda anggap sesuai dengan identitas Anda.

Nama *

Your answer

Usia *

- 17 - 21 tahun
- 22 -26 tahun
- 27 - 31 tahun
- > 31 tahun

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Domisili Kecamatan *

- Sukmajaya
- Cilodong
- Tapos
- Cimanggis
- Bojongsari
- Sawangan
- Cinere
- Beji
- Limo
- Pancoran Mas
- Cipayung

Penghasilan Per-Bulan *

- Rp 0 - Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
- > Rp 5.000.000

Sumber Pendapatan *

- Orang Tua
- Bekerja
- Usaha Sendiri

Seberapa sering Anda berbelanja online di Bukalapak dalam satu bulan terakhir? *

- Sudah Tidak Menggunakan
- 1 - 2 kali
- 3 - 5 kali
- Lebih dari 5 kali

Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bagian III : Penilaian

Kualitas Layanan Elektronik

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang menurut Anda sesuai berdasarkan pilihan di bawah ini:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

Efisiensi *

	1	2	3	4
Aplikasi Bukalapak memuat halaman dengan cepat dan tidak membuang waktu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proses pencarian produk di aplikasi Bukalapak berlangsung dengan lancar dan cepat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transaksi pembelian di aplikasi Bukalapak diselesaikan dengan efisien tanpa ada kendala teknis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ketersediaan *

	1	2	3	4
Aplikasi Bukalapak selalu dapat diakses kapan saja tanpa adanya gangguan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Layanan di aplikasi Bukalapak tidak sering mengalami downtime atau gangguan teknis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produk yang saya cari di aplikasi Bukalapak sering tersedia dan tidak sering kehabisan stok.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pemenuhan *

	1	2	3	4
Aplikasi Bukalapak memenuhi harapan saya dalam hal kualitas produk yang dijual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesanan yang saya buat di aplikasi Bukalapak sering sesuai dengan deskripsi yang diberikan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waktu pengiriman barang dari aplikasi Bukalapak sesuai dengan estimasi yang diberikan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keamanan *

	1	2	3	4
Saya merasa aman bertransaksi di aplikasi Bukalapak karena proteksi data yang baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplikasi Bukalapak memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi informasi pribadi saya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transaksi pembayaran di aplikasi Bukalapak berlangsung dengan aman tanpa adanya masalah keamanan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tanggapan *

	1	2	3	4
Masukan atau keluhan saya ditangani dengan baik oleh tim Bukalapak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dukungan pelanggan Bukalapak mampu menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan efektif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplikasi Bukalapak menyediakan saluran komunikasi yang memadai untuk melaporkan masalah atau memberikan umpan balik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kompensasi *

	1	2	3	4
Aplikasi Bukalapak menawarkan kompensasi yang adil jika terjadi masalah dengan pesanan saya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proses klaim kompensasi di aplikasi Bukalapak mudah dan tidak memakan waktu lama.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa bahwa kompensasi yang diberikan oleh Bukalapak memadai untuk kerugian yang saya alami.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kontak *

	1	2	3	4
Informasi kontak yang disediakan oleh Bukalapak mudah ditemukan di aplikasi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya dapat dengan mudah menghubungi layanan pelanggan Bukalapak jika diperlukan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saluran komunikasi yang disediakan oleh Bukalapak berfungsi dengan baik dan tidak mengalami gangguan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bagian III : Penilaian

Penanganan Keluhan

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang menurut Anda sesuai berdasarkan pilihan di bawah ini:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

Empati terhadap konsumen yang marah *

	1	2	3	4
Tim dukungan Bukalapak menunjukkan empati yang cukup ketika menangani keluhan dari konsumen yang marah.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karyawan Bukalapak mendengarkan dengan penuh perhatian saat konsumen yang marah mengungkapkan keluhannya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa bahwa respons dari Bukalapak terhadap keluhan konsumen yang marah dilakukan dengan penuh empati. 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kecepatan dalam penanganan keluhan *

	1	2	3	4
Aplikasi Bukalapak merespons keluhan pengguna dengan cepat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tim dukungan Bukalapak menyelesaikan masalah yang dilaporkan oleh pengguna dalam waktu yang singkat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa bahwa penanganan keluhan di Bukalapak dilakukan dengan efisien dan cepat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keadlian dalam memecahkan permasalahan *

	1	2	3	4
Tim Bukalapak memberikan solusi yang adil dan memadai untuk setiap keluhan yang diajukan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplikasi Bukalapak menangani keluhan dengan cara yang tidak memihak dan mempertimbangkan semua aspek masalah.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa bahwa keputusan yang diambil oleh Bukalapak dalam menangani keluhan saya adalah adil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kemudahan untuk menghubungi perusahaan *

	1	2	3	4
Aplikasi Bukalapak memudahkan pengguna untuk menghubungi layanan pelanggan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasi kontak untuk menghubungi Bukalapak mudah ditemukan di aplikasi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saluran komunikasi yang disediakan oleh Bukalapak efektif dan mudah diakses.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagian III : Penilaian

Loyalitas Pelanggan

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang menurut Anda sesuai berdasarkan pilihan di bawah ini:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

Melakukan pembelian secara reguler *

	1	2	3	4
Saya sering melakukan pembelian di aplikasi Bukalapak secara rutin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplikasi Bukalapak adalah pilihan utama saya untuk berbelanja secara online.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya cenderung kembali ke Bukalapak untuk pembelian berikutnya setelah pengalaman yang positif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pembelian lintas lini produk dan layanan *

	1	2	3	4
Saya sering membeli berbagai jenis produk dan layanan di aplikasi Bukalapak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplikasi Bukalapak memudahkan saya untuk membeli berbagai produk dari kategori yang berbeda.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya cenderung mengeksplorasi berbagai jenis produk dan layanan di aplikasi Bukalapak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Merujuk kepada orang lain *

	1	2	3	4
Saya sering merekomendasikan aplikasi Bukalapak kepada teman dan keluarga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kepuasan saya dengan aplikasi Bukalapak mendorong saya untuk merekomendasikannya kepada orang lain.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa nyaman merekomendasikan Bukalapak kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif saya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Menunjukkan kekebalan terhadap persaingan *

	1	2	3	4
Saya tetap setia menggunakan Bukalapak meskipun ada penawaran menarik dari aplikasi e-commerce lain.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Penawaran dan layanan di Bukalapak membuat saya tidak tertarik untuk berpindah ke aplikasi lain.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meski ada aplikasi lain yang menawarkan promosi atau diskon, saya lebih memilih tetap berbelanja di Bukalapak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuesioner Telah Selesai

Terima kasih telah berpartisipasi dalam kuesioner ini.

Jawaban Anda sangat berharga untuk penelitian ini.

Sumber: Data diolah, 2024



Lampiran 2 Data Tabulasi Untuk Uji Instrumen Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X₁)

KLE 1	KLE 2	KLE 3	KLE 4	KLE 5	KLE 6	KLE 7	KLE 8	KLE 9	KLE 10	KLE 11	KLE 12	KLE 13	KLE 14	KLE 15	KLE 16	KLE 17	KLE 18	KLE 19	KLE 20	KLE 21
2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
2	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4
1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
1	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	1	4	4	3	4	4	1	4	4
1	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	1	4	4	4	4	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
1	4	4	4	3	3	3	4	3	1	4	4	1	2	3	4	4	3	2	4	4
3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
1	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3
2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	3	3	4	1	2	1	3	1	2	2
1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3
1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	4	1	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1
4	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	4	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	4
1	2	1	1	2	1	1	4	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	4	2	2
4	1	1	1	1	2	2	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1
4	1	1	2	3	2	1	2	2	4	1	1	3	2	2	2	2	2	4	2	1
3	1	1	3	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
3	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	4	1	1
1	2	1	2	1	1	2	2	2	4	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
4	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1

Sumber: Data diolah, 2024

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3 Data Tabulasi Untuk Uji Instrumen Variabel Penanganan Keluhan (X₂)

PK 1	PK 2	PK 3	PK 4	PK 5	PK 6	PK 7	PK 8	PK 9	PK 10	PK 11	PK 12
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1
2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1
1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1
1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1
1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2
4	3	4	2	2	2	3	1	3	2	3	1
3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	1	1
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3
2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1
2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	2	1

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2
1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2

Sumber: Data diolah, 2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 4 Data Tabulasi Untuk Uji Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	LP 7	LP 8	LP 9	LP 10	LP 11	LP 12
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4
3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
1	4	1	3	1	1	2	1	1	3	2	3
1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2

Sumber: Data diolah, 2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen

a. Outer Loading

Sebelum Penghapusan Item Variabel Tidak Valid

	KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK	LOYALITAS PELANGGAN	PENANGANAN KELUHAN
KLE 1	0,061		
KLE 10	0,067		
KLE 11	0,932		
KLE 12	0,881		
KLE 13	0,773		
KLE 14	0,829		
KLE 15	0,879		
KLE 16	0,911		
KLE 17	0,883		
KLE 18	0,920		
KLE 19	0,108		
KLE 2	0,902		
KLE 20	0,912		
KLE 21	0,897		
KLE 3	0,917		
KLE 4	0,846		
KLE 5	0,859		
KLE 6	0,893		
KLE 7	0,871		
KLE 8	0,889		
KLE 9	0,906		
LP 1			0,890
LP 10			0,892
LP 11			0,852
LP 12			0,936
LP 2			0,854
LP 3			0,867
LP 4			0,894
LP 5			0,924
LP 6			0,948
LP 7			0,914
LP 8			0,926
LP 9			0,944
PK 1		0,939	
PK 10		0,925	
PK 11		0,878	
PK 12		0,882	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PK 2		0,881	
PK 3		0,926	
PK 4		0,812	
PK 5		0,898	
PK 6		0,873	
PK 7		0,959	
PK 8		0,837	
PK 9		0,916	

Sumber: Data diolah, 2024

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa KLE 1, KLE 10, dan KLE 19 tidak memenuhi syarat validitas dimana seharusnya data menunjukkan validitas apabila angka menunjukkan $>0,70$. Apabila angka menunjukkan hasil sebaliknya, maka dinyatakan tidak valid.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Sesudah Penghapusan Item Variabel Tidak Valid

	KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK	LOYALITAS PELANGGAN	PENANGANAN KELUHAN
KLE 11	0,935		
KLE 12	0,885		
KLE 13	0,773		
KLE 14	0,830		
KLE 15	0,877		
KLE 16	0,912		
KLE 17	0,882		
KLE 18	0,920		
KLE 2	0,904		
KLE 20	0,915		
KLE 21	0,900		
KLE 3	0,920		
KLE 4	0,847		
KLE 5	0,854		
KLE 6	0,892		
KLE 7	0,869		
KLE 8	0,888		
KLE 9	0,903		
LP 1			0,890
LP 10			0,892
LP 11			0,852
LP 12			0,936
LP 2			0,854
LP 3			0,867
LP 4			0,894
LP 5			0,924
LP 6			0,948
LP 7			0,914
LP 8			0,926
LP 9			0,944
PK 1		0,939	
PK 10		0,925	
PK 11		0,878	
PK 12		0,882	
PK 2		0,881	
PK 3		0,926	
PK 4		0,812	
PK 5		0,898	
PK 6		0,873	
PK 7		0,959	
PK 8		0,837	
PK 9		0,916	

Sumber: Data diolah, 2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



b. *Cross Loading*

	Kualitas Layanan Elektronik (X ₁)	Loyalitas Pelanggan (Y)	Penanganan Keluhan (X ₂)
KLE 11	0,935	0,836	0,832
KLE 12	0,885	0,850	0,839
KLE 13	0,773	0,650	0,626
KLE 14	0,830	0,774	0,745
KLE 15	0,877	0,796	0,765
KLE 16	0,912	0,878	0,874
KLE 17	0,882	0,836	0,845
KLE 18	0,920	0,831	0,862
KLE 2	0,904	0,831	0,828
KLE 20	0,915	0,817	0,846
KLE 21	0,900	0,838	0,812
KLE 3	0,920	0,814	0,845
KLE 4	0,847	0,842	0,868
KLE 5	0,854	0,742	0,790
KLE 6	0,892	0,800	0,839
KLE 7	0,869	0,803	0,807
KLE 8	0,888	0,800	0,792
KLE 9	0,903	0,874	0,870
LP 1	0,856	0,828	0,890
LP 10	0,789	0,866	0,892
LP 11	0,793	0,762	0,852
LP 12	0,835	0,880	0,936
LP 2	0,765	0,770	0,854
LP 3	0,794	0,819	0,867
LP 4	0,848	0,843	0,894
LP 5	0,878	0,905	0,924

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LP 6	0,893	0,928	0,948
LP 7	0,806	0,853	0,914
LP 8	0,855	0,911	0,926
LP 9	0,911	0,923	0,944
PK 1	0,877	0,939	0,844
PK 10	0,881	0,925	0,899
PK 11	0,844	0,878	0,856
PK 12	0,864	0,882	0,931
PK 2	0,794	0,881	0,822
PK 3	0,836	0,926	0,853
PK 4	0,721	0,812	0,751
PK 5	0,779	0,898	0,845
PK 6	0,800	0,873	0,819
PK 7	0,882	0,959	0,895
PK 8	0,791	0,837	0,829
PK 9	0,790	0,916	0,843

Sumber: Data diolah, 2024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



c. Cronbach's alpha, Composite reliability, Average variance extracted

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK	0,984	0,984	0,985	0,782
LOYALITAS PELANGGAN	0,977	0,978	0,980	0,801
PENANGANAN KELUHAN	0,980	0,981	0,982	0,817

Sumber: Data diolah, 2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Data Tabulasi Survey Setelah Uji Instrumen Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X₁)

KLE 2	KLE 3	KLE 4	KLE 5	KLE 6	KLE 7	KLE 8	KLE 9	KLE 11	KLE 12	KLE 13	KLE 14	KLE 15	KLE 16	KLE 17	KLE 18	KLE 20	KLE 21
3	2	2	2	3	2	4	1	2	2	3	3	2	4	4	3	1	4
2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	4	1	3	4	1	1	1	4
1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
4	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	4	1	3	3	3	2	3
2	4	3	1	4	2	1	4	3	1	2	3	2	3	1	2	4	3
1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2
2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	3	1	1	2	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
3	3	1	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	4	3	2	4
1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
2	3	4	3	1	4	2	2	3	3	4	3	1	1	3	3	2	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2
1	3	3	1	4	4	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1
1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
2	4	2	1	1	1	4	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	3
2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1
2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
1	3	2	1	4	1	4	1	4	2	4	4	2	2	3	1	4	4
1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
2	3	4	3	3	4	3	3	4	1	1	2	1	1	4	2	4	4
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
4	2	4	2	4	1	3	1	4	1	4	1	3	2	4	1	4	4
2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	2	1	1
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	1	2	1	3	2	4	2	2	1	2	2	1	4	3	2	2	1
4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	1	1	2	1	4	3
2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
2	4	1	3	4	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2
4	3	2	4	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2
3	4	4	2	4	3	3	1	2	2	4	1	2	1	2	1	1	3
2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2
1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
2	2	4	3	3	4	1	3	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1

Sumber: Data diolah, 2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 7 Data Tabulasi Survey Setelah Uji Instrumen Variabel Penanganan Keluhan (X₂)

PK 1	PK 2	PK 3	PK 4	PK 5	PK 6	PK 7	PK 8	PK 9	PK 10	PK 11	PK 12
1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1
1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
1	4	1	3	4	3	3	3	2	2	4	1
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
3	1	1	3	3	3	2	4	4	2	1	1
1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
4	4	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
1	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	2
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2
3	4	4	4	2	1	3	1	3	1	1	1

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
3	1	4	2	1	1	2	2	1	2	4	2
2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
1	2	4	4	2	4	4	1	4	1	4	2
2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
1	1	2	3	4	1	3	1	3	2	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
1	3	2	2	2	1	3	3	1	2	4	3
4	4	2	4	1	1	3	1	2	2	4	1
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
2	4	1	1	2	1	4	2	3	2	4	2
4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
1	4	2	3	4	2	4	2	2	1	1	1
2	2	3	1	2	1	4	3	3	2	2	1
2	1	1	1	4	4	1	2	4	1	3	2
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2	2	4	3	2	4	3	1	4	1	2	2
1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
2	1	4	1	1	2	4	3	2	1	1	2
4	4	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2
1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2

Sumber: Data diolah, 2024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 8 Data Tabulasi Survey Setelah Uji Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	LP 7	LP 8	LP 9	LP 10	LP 11	LP 12
1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2
1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
1	3	2	1	4	4	2	3	4	2	2	3
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
1	4	3	2	2	3	3	4	2	2	1	2
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	2
2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
4	1	4	4	2	1	4	4	2	2	1	3
1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
2	3	1	1	1	1	2	3	4	2	3	2
2	4	2	3	1	3	3	4	3	1	3	3
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
1	2	4	3	2	4	4	1	4	2	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
1	3	3	4	4	3	3	3	2	3	1	4
1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
1	2	4	4	1	1	1	2	1	3	2	1
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1
1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	4	1	2	1	1	3	2	3	1	2
1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
1	3	1	1	3	4	4	3	4	1	1	1
1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
4	3	1	4	2	2	2	1	4	1	2	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
2	4	3	1	3	2	2	1	3	4	2	4
1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	4
3	1	4	3	1	2	3	4	1	2	2	2
2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	2	4	2	1	4	2	3	2	2
2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1
1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2

Sumber: Data diolah, 2024

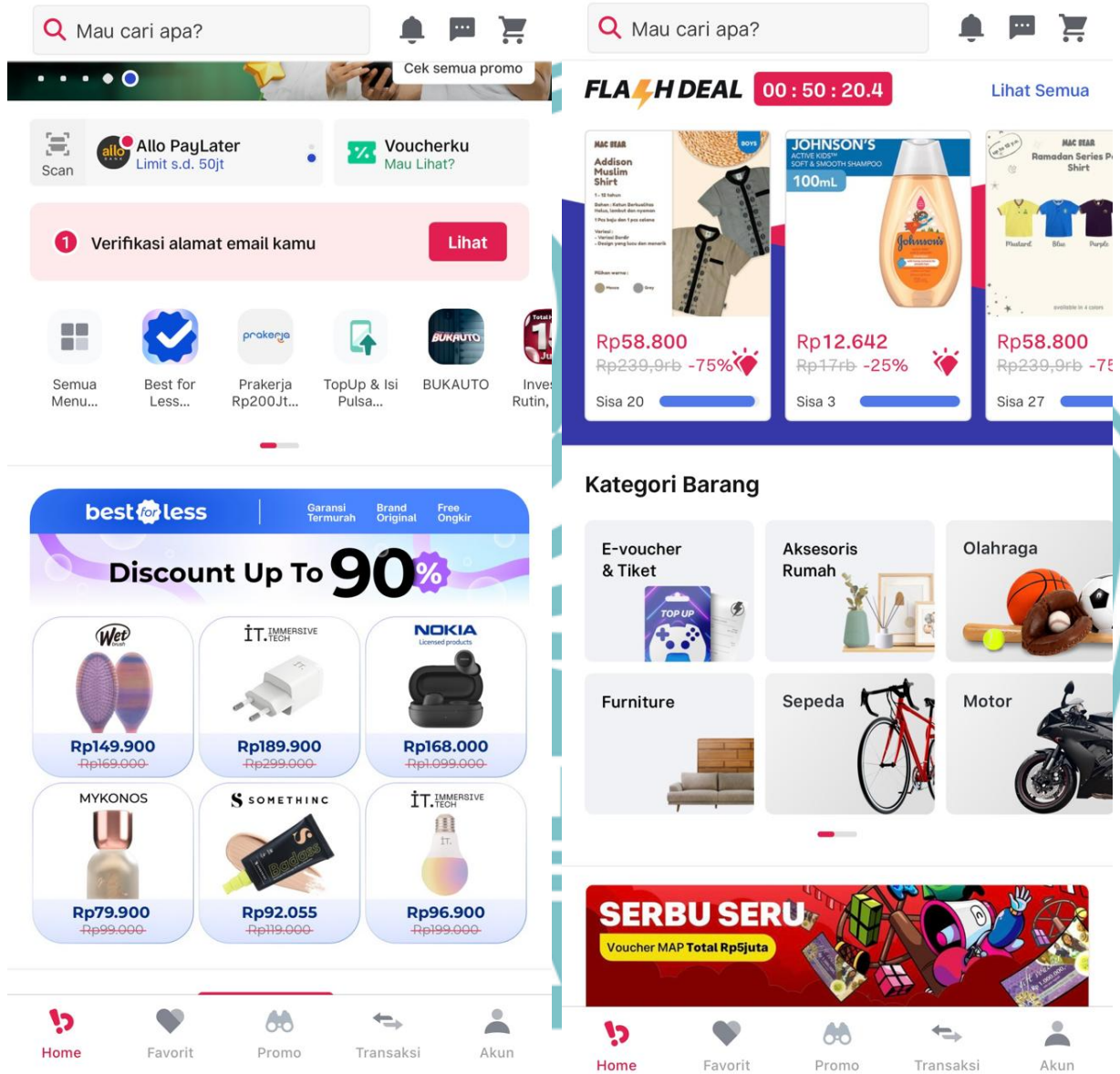
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 9 Tampilan Aplikasi Bukalapak

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta






© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta


← BukaBantuan | Bukalapak




Hai Pelanggan Mitra, apa yang bisa kami bantu?

Cari topik bantuan...


Rekomendasi Artikel

 Nomor Telepon atau Email Tidak Dapat Dikirimkan Kode OTP (Tidak Aktif atau Hilang)




Cari Artikel

Pilih topik yang sesuai kendala kamu

 **Pembelian**
Cek artikel tentang pembelian barang di Bukalapak dan kendalanya

← BukaBantuan | Bukalapak


Cari topik bantuan...

 **Laporkan jika akun kamu mengalami tindak kejahatan**


Segera laporkan di sini jika kamu menghadapi masalah seperti pembajakan akun atau penipuan.

[Laporkan](#)

[Pilih Masalah Lain](#)

 **Riwayat Komplain**

Cek status atau lanjutkan komplain yang pernah kamu ajukan di sini >

 **FAQ (Tanya Jawab)**

Punya pertanyaan tentang Bukalapak? Temukan penjelasannya di sini >

Informasi Kontak Pengaduan Konsumen

Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen & Tertib Niaga Kementerian Perdagangan Republik Indonesia

Whatsapp 0853-1111-1010

Sumber: Aplikasi Bukalapak

Lampiran 10 Surat Pengajuan Kontribusi kepada Bukalapak

Aulia Rachmawati
2005421029
Administrasi Bisnis Terapan
Politeknik Negeri Jakarta
Universitas Indonesia, Jl. Prof. DR. G.A. Siwabessy,
Kukusan, ~~Beji~~, Kota Depok, Jawa Barat 16425

Depok, 15 Agustus 2024

Kepada Yth.
Pimpinan ~~Bukalapak~~
PT Bukalapak.com
di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Rachmawati
NIM : 2005421029
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Institusi : Politeknik Negeri Jakarta

Saat ini saya sedang menyelesaikan penelitian skripsi sebagai syarat kelulusan pada program Sarjana Terapan di Politeknik Negeri Jakarta dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Aplikasi ~~Bukalapak~~ di Kota Depok)."

Sehubungan dengan penelitian tersebut, saya telah melakukan analisis mendalam terhadap aspek-aspek kualitas layanan elektronik dan penanganan keluhan yang diterapkan oleh ~~Bukalapak~~. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, saya ingin menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas layanan di ~~Bukalapak~~.

Adapun saran yang saya ajukan adalah sebagai berikut:

1. **Peningkatan Efisiensi Aplikasi**
Berdasarkan hasil kuisioner, pengguna menyarankan agar proses navigasi di aplikasi ~~Bukalapak~~ lebih cepat dan responsif, terutama dalam hal pencarian produk dan transaksi.
2. **Penguatan Fitur Keamanan**
Pengguna mengutamakan keamanan dalam bertransaksi, oleh karena itu, peningkatan keamanan dengan menggunakan teknologi terbaru dan edukasi kepada pengguna terkait langkah-langkah keamanan perlu lebih diperhatikan.
3. **Responsif dalam Penanganan Keluhan**
Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan yang cepat dan solusi yang efektif sangat dihargai oleh pelanggan. Maka dari itu, disarankan agar tim ~~customer service~~ memiliki waktu respons yang lebih singkat dengan pelatihan lanjutan agar lebih sigap dalam menangani keluhan.
4. **Optimalisasi Program Kompensasi**
Pengguna menyarankan adanya transparansi dan kecepatan dalam pemberian kompensasi atas keluhan yang valid. Hal ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperbaiki citra ~~Bukalapak~~ di mata pengguna.

Dengan saran-saran tersebut, saya berharap dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan layanan ~~Bukalapak~~, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Demikian surat ini saya sampaikan, besar harapan saya agar saran-saran ini dapat dipertimbangkan. Saya juga siap berdiskusi lebih lanjut mengenai temuan dan rekomendasi dari penelitian ini jika diperlukan.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Aulia Rachmawati
Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

CURRICULUM VITAE

Lampiran 11 Curriculum Vitae Penulis



AULIA RACHMAWATI

+6281386008213 | aulia.rachmawati.an20@mhs.wpnj.ac.id | linkedin.com/in/auliarachmawati05

Griya Lembah Depok Blok B4 No.5, RT 04, RW 024, Kel. Abadijaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat, ID 16417

A third year undergraduate student of Applied Business Administration at Jakarta State Polytechnic who always expand experiences and knowledge. A well-rounded person with good Communication skills who has interests in Sales and Marketing field such as Digital Marketing and Public Relation.

Volunteer Experiences

Onikuma Gaming - Shenzhen, China

Sep 2022

Sales

A company that specialized in the research and development of gaming headsets.

Sold display items more than 20 pieces during the Homelife Trade China event.

Connected more than 30 potential company to Onikuma.

Education Level

State Polytechnic of Jakarta - Depok, Indonesia

Sep 2020 - Sep 2024 (Expected)

Bachelor Degree in Business Administration, 3.51/4.00

Appointed as a representative students for Study Program's accreditation.

Organisational Experience

Student Executive Board (BEM) - Depok, Indonesia

Mar 2023 - Present

Staff of Public Relations

An organization that carry out all programs within the approved Work Program Outlines (GBPK). Plan and organize student activity programs in the executive and managerial/leadership fields at the university level.

- Maintaining BEM PNJ Platforms (Instagram, Tiktok, Youtube) with more than 18k Followers.
- Coordinate people inside and outside BEM for information around the university, impacting more than 1000+ students.
- Created 3 events monthly with HMJ, impacting more than 100+ students.

Business Administration Festival - Depok, Indonesia

Apr 2022 - Aug 2022

Marketing Division

A Study Program event to find students' creativity and skills.

- Made agreements with more than 10 companies for the sponsorship for the event.

Skills, Achievements & Other Experience

SCALE UP (2023): A program hold by BEM to improve BEM's members in self management improving.

PERIKLINDO Electric Vehicle Show (2023): A webinar for introducing electric vehicle to public in general. As a representative of Polytechnic student, BEM attended the webinar together with Electrical Faculty Students.

Homelife Trade China Event (2022): Precious experience as an interpreter for one of the company named Onikuma Gaming during the event for three days.

Batik Bumiku Projects (2022): A project by Study Program to help UMKM improving their business. My group helped BatikBumiku to improve their abilities to expand their sales with applications such as Shopee and Gojek..

Seminar ABT Tahun 2020 (2020): As a participant of a big event at the college named Seminar ABT Tahun 2020 to evolve the leadership.

Software: Ms. Word, Excel, Power Point, Canva, Gdocs, Spreadsheet

Language: Indonesian Language (Native), English (Conversation & Writing)