



**PENGARUH KUALITAS PRODUK (*PRODUCT QUALITY*)
DAN KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (*CONSUMER
SATISFACTION*)**

(Studi pada Konsumen *E-Commerce* B2C Zalora.co.id di Kota Semarang)

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

**Nama : Paku Islamiati
NIM : 14020215120001**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Paku Islamiati

NIM : 14020215120001

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Ilmu Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk (*Product Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen (*Consumer Satisfaction*) Studi pada Konsumen *E-Commerce* B2C Zalora.co.id di Kota Semarang

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang,

Pembuat Pernyataan,

Paku Islamiati

NIM: 14020215120001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk (*Product Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen (*Consumer Satisfaction*) Studi pada Konsumen *E-Commerce* B2C Zalora.co.id di Kota Semarang.

Nama Penyusun : Paku Islamiati

Departemen : Ilmu Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, Agustus 2019

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

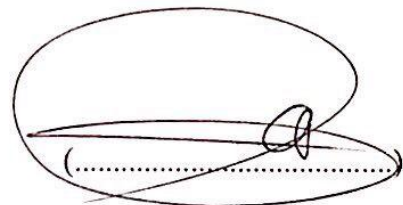
Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Agus Hermani Daryanto Seno, MM

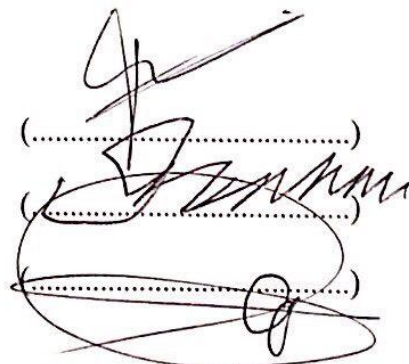


Dosen Penguji Skripsi:

1. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si, Akt

2. Prof. Drs. Sudharto Prawata Hadi MES., Ph.D.

3. Drs. Agus Hermani Daryanto Seno, MM



MOTTO

تُكذِّبَانِ رَبِّمَا آلاءِ قِيَّامِيٍّ

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kau dustakan?” (ar-Rahman: 13)

Rasulullah Shallallahu 'alaihi Wasallam bersabda:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam *Shahihul Jami'* no:3289)

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِنَفْسِكُمْ

“Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri” (QS. Al-Isra:7)

“Pada akhirnya tugas kita hanyalah mengukir ikhtiar dan berdoa, sedang hasil akhir itu adalah ketetapan-Nya. Maka bukan karena kita yang bisa, namun karena Allah yang memudahkan. Jangan sampai kita luput karena selalu menuhankan usaha yang telah kita lakukan”

“Try to be dynamic and active, more you prepare things carefully, more active you are to face any difficulties and challenges”

“When you truly don't care what anyone think and say to you, you have reached a dangerously awesome level of freedom”

“If you are not losing your friend, you are not growing up”

“Travel as much as you can, as far as you can, as long as you can, life's not meant to be lived in one place”

“They can say it all sounds crazy, they can say I've lost my mind, I don't care so call me crazy, I can live in a world that I design” (A Million Dreams)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan nikmat kesehatan serta kekuatan dari awal memasuki masa perkuliahan hingga Saya mampu menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Samsul Bakri dan Ibu Raya Rianti yang sudah memberikan limpahan kasih sayang, perhatian, dan dukungan baik materi maupun non materi, semangat, dan doa tanpa henti demi kesuksesan dan kelancaran penulis dalam menempuh pendidikan.
3. Adik tersayang Farhad Agustian dan M. Ridho Darmawan yang selalu menjadi penghibur dan tempat berkeluh kesah selama penulis menempuh pendidikan dan menyusun skripsi.
4. Nenek dan Kakek yang tak pernah henti-hentinya selalu memberikan kasih sayang, mengingatkan untuk beribadah dan berdoa, menasihati, dan mendoakan kelancaran penulis selama penulis menempuh pendidikan.
5. Keluarga Kasim yang terdiri dari Paman, Bibi, dan Sepupu yang selalu memberikan semangat serta dukungannya, sehingga penulis selalu bersemangat, ambisius, dan termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat tersayang dan tercinta, Nurul Mardiyah, Lidiyah Novelendah, Yolanda Agnesia Gea, dan Septa yang selalu ada disaat suka maupun duka, yang selalu menemani, menyemangati, menghibur, menjadi pendengar yang baik, menjadi tempat pertama penulis dalam hal apapun, dan sahabat terbaik penulis selama masa SMA, perkuliahan, dan selamanya.
7. Sahabat ambis Beni Sanjaya dan Damas Ade Priambodo yang selalu menguatkan, menyemangati, mendukung, membantu, mempercayai, dan berproses bersama penulis untuk membanggakan departemen selama menempuh studi.

8. Teman Grup Belajar Ga Niihhh yang selalu bersemangat untuk maju bersama, ambius dalam belajar agar mendapatkan nilai dan IPK terbaik, yang selalu ada untuk penulis ketika dibutuhkan untuk curhat maupun main.
9. Rekan Organisasi BEM Undip khususnya Bidang Harkam 2018 yang selalu membantu, menemani, dan menghibur penulis selama di perantauan.
10. Seluruh teman-teman S1 Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2015 yang telah memberikan kenangan yang berharga selama beberapa tahun terakhir.
11. Teman seperbimbingan yang selalu saling menguatkan dan memberi semangat serta masukan selama penyusunan skripsi.
12. Teman-teman KKN PPM Tematik 2018 Desa Margorejo, Kecamatan Dawe, Kabupaten Kudus yang telah membantu dan mendoakan penulis selama penyusunan skripsi.
13. Seluruh teman-teman SHARE Scholarship Awardees Batch 5 Hanoi University of Science and Technology yang selalu memberikan semangat untuk bisa menyeimbangkan antara akademik dan prestasi.

Penulis sangat menyadari bahwa tidak bisa hidup sendiri dan senantiasa membutuhkan bantuan dari orang lain. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah mendukung dan mohon maaf segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, Agustus 2019

Penulis

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan pengguna internet memicu banyaknya *e-commerce* yang bermunculan. Salah satunya Zalora.co.id yang merupakan *e-commerce* besar di Indonesia. Namun, Zalora.co.id telah kalah bersaing dengan kompetitornya seperti Lazada dan Tokopedia. Zalora.co.id menerima banyak keluhan dari konsumen yang berdampak pada Zalora.co.id tidak lagi diminati oleh konsumennya, kemudian jumlah pengunjung pada *website* terus mengalami penurunan, yang berpengaruh juga pada turunnya pendapatan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan kriteria pernah melakukan transaksi pembelian di situs *e-commerce* B2C Zalora.co.id minimal satu kali, berusia minimal 17 tahun, dan berdomisili di Kota Semarang baik untuk sementara maupun permanen. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel, 12 indikator, dan 3 hipotesis. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 16.0 *for* Windows dengan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, dan uji signifikansi (uji t dan uji F).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil $Y = -3,198 + 1,088X_1$ dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil $Y = -5,238 + 1,332X_2$. Serta kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil $Y = -6,002 + 0,809X_1 + 0,500X_2$. Dengan koefisien determinasi X_1 sebesar 73,1% dan X_2 sebesar 59,5%.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan *e-commerce* B2C Zalora.co.id adalah buruk, maka disarankan supaya Zalora.co.id dapat meningkatkan kualitas produk terutama dalam hal kesesuaian bahan, daya tahan, dan variasi model, serta diharapkan Zalora.co.id dapat membuat suatu mekanisme dalam menyampaikan buruknya kualitas produk kepada para produsen yang bekerjasama dengan Zalora.co.id, serta dapat memperbaiki kualitas layanannya terutama dalam hal, kesesuaian waktu pengiriman, kemudahan proses *refund* dan retur.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The rapid growth of internet users has stimulated a large number of emerging e-commerce sites. One of them is Zalora.co.id which is a big e-commerce in Indonesia. However, Zalora.co.id has been unable to compete with its competitors such as Lazada and Tokopedia. Zalora.co.id receives many complaints from consumers that have an impact on Zalora.co.id is no longer attractive to consumers, then the number of visitors on the website continues to decline, which also affects the decline in income.

This research aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction. This type of research used is explanatory research, samples are taken from 100 respondents who had made purchase transaction on Zalora.co.id at least once, 17 years old for a minimum, and domiciled in Semarang city both temporarily or permanently. The sampling technique is purposive sampling and data were collected by a questionnaire. This research consists of 3 variables, 12 indicators, and 3 hypotheses. Instrument analysis used SPSS is 16.0 for Windows to analyze the data, by doing validity test, reliability test, a coefficient of correlation, a coefficient of determination, simple and multiple linear regression, and test of significance (t-test and F test).

The result of this research for partially is showing that product quality has a positive and significant effect to customer satisfaction with result $Y = -3,198 + 1,088X_1$, service quality also has a positive and significant effect to customer satisfaction with result $Y = -5,238 + 1,332X_2$. Product quality and service quality simultaneous has an effect to customer satisfaction with result $Y = -6,002 + 0,809X_1 + 0,500X_2$. Coefficient determination of X_1 is 73,1% and X_2 is 59,5%.

Based on the result it can be concluded that e-commerce B2C Zalora.co.id's product quality and service quality are poor, recommendations follow. It is necessary for Zalora.co.id to increase product quality especially for material suitability, durability, and model variation, and it is expected Zalora.co.id can create a mechanism in conveying the poor quality of products to the producers who work with Zalora.co.id. In addition it is required to improve the quality of its services especially for the delivery time, refund process, and return process.

Keyword: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Produk (*Product Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen (*Consumer Satisfaction*) Studi pada Konsumen *E-Commerce* B2C Zalora.co.id di Kota Semarang” sebagai salah syarat kelulusan program studi strata I (S1), Departemen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa tanpa doa, dukungan, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa dan memudahkan segala urusan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
4. Drs. Agus Hermani Daryanto Seno, MM., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis.
5. Prof. Dr. Sudharto Prawata Hadi MES., Ph.D., selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan selama menempuh pendidikan.
6. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si, Akt selaku dosen penguji skripsi.
7. Segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah bersedia memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.

8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu mengisi kuesioner sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Seluruh pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas bantuan, doa, dan dukungan kalian.

Semoga pihak-pihak yang penulis sebutkan diatas diberikan pahala dan rezeki yang berlimpah oleh Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dan penelitian selanjutnya.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya.

Semarang, Agustus 2019
Penulis,

Paku Islamiati
NIM: 14020215120001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Rumusan Masalah Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah Asosiatif	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 E-Commerce	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1.6 Pengaruh Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.

- 1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.6.3 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.7 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Online (Studi pada DKPOP Shop)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.7.2 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Kepercayaan Konsumen Situs Jual Beli Online Lazada Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
- 1.7.3 Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Website, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen E-Commerce B2C Berrybenka Di Semarang)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.8 Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.9 Definisi Konseptual.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.9.1 Kualitas Produk (*Product Quality*) (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- 1.9.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X_2)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.9.3 Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.10 Definisi Operasional.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.10.1 Kualitas Produk (*Product Quality*) (X_1)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.10.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X_2)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.10.3 Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- 1.11 Metode Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.11.1 Tipe Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1.11.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.11.4 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.5 Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
1.11.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.7 Teknik Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.8 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.11.9 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM ZALORA INDONESIA DAN PROFIL RESPONDEN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Gambaran Perusahaan Zalora Indonesia (Zalora.co.id)	Error! Bookmark not defined.
2.2 Visi dan Misi Zalora Indonesia (Zalora.co.id)	Error! Bookmark not defined.
2.3 Logo Perusahaan Zalora Indonesia (Zalora.co.id)	Error! Bookmark not defined.
2.4 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Deskripsi Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Produk Zalora.co.id	Error! Bookmark not defined.
2.7 Sistem Penjualan Zalora Indonesia (Zalora.co.id)	Error! Bookmark not defined.
2.8 Gambaran Kota Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
2.9 Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
2.9.1 Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.

- 2.9.2 Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.3 Status Marital Responden **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.4 Pendidikan Terakhir Responden **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.5 Pekerjaan Responden **Error! Bookmark not defined.**

BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK (*PRODUCT QUALITY*) DAN KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (*CONSUMER SATISFACTION*) (STUDI PADA KONSUMEN *E-COMMERCE* B2C ZALORA.CO.ID DI KOTA SEMARANG) **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Variabel Kualitas Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**

- 3.3.1 Persepsi Kesesuaian Ukuran Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.2 Persepsi Kesesuaian Bahan Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.3 Persepsi Daya Tahan Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.4 Persepsi Tingkat Kemudahan Perawatan Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.5 Persepsi Variasi Model Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.6 Persepsi Variasi Warna Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.8 Kategorisasi Kualitas Produk *Fashion Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**

- 3.4 Variabel Kualitas Layanan *Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.1 Persepsi Kesesuaian Waktu Pengiriman *Zalora.co.id* **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.2 Persepsi Sikap *Zalora.co.id* dalam Menanggapi Respon **Error! Bookmark not defined.**

- 3.4.3 Persepsi Kemudahan Proses Penggantian Barang (Retur) pada Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.4 Persepsi Kemudahan Proses *Refund* pada Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.5 Persepsi Kemudahan Proses Menghubungi Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.6 Persepsi Tingkat Kepercayaan Keamanan Privasi **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.8 Kategorisasi Kualitas Layanan Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Variabel Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.1 Persepsi Tingkat Keluhan Konsumen terhadap Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.2 Persepsi Konsumen untuk Merekomendasikan Produk *Fashion* Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.3 Persepsi Konsumen untuk Melakukan Pembelian Ulang terhadap Produk *Fashion* Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.4 Persepsi Kesesuaian Kualitas Produk *Fashion* Zalora.co.id dengan Harapan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.5 Persepsi Kesesuaian Kualitas Layanan Zalora.co.id dengan Harapan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.6 Persepsi Kesesuaian Harga Produk *Fashion* Zalora.co.id dengan Harapan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.8 Kategorisasi Kepuasan Konsumen Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.1 Uji Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.2 Koefisien Regresi Linier Sederhana **Error! Bookmark not defined.**

3.6.3 Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Zalora.co.id	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Koefisien Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.8 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Zalora.co.id	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Koefisien Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Uji F	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.9 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 E-commerce Paling Diminati Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Status Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Persepsi Kesesuaian Ukuran Produk Fashion Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Persepsi Kesesuaian Bahan Produk Fashion Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Persepsi Daya Tahan Produk Fashion Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Persepsi Tingkat Kemudahan Perawatan Produk Fashion Zalora **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Persepsi Variasi Model Produk Fashion Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Persepsi Variasi Warna Produk Fashion Zalora.co.id..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11 Nilai Rerata Indikator Variabel Kualitas Produk Fashion Zalora..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 12 Kategorisasi Tingkat Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 13 Kategorisasi Tingkat Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 14 Persepsi Kesesuaian Waktu Pengiriman **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3. 15 Persepsi Sikap Zalora.co.id dalam Menanggapi Respon **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 16 Persepsi Kemudahan Proses Penggantian Barang (Retur) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 17 Persepsi Kemudahan Proses Refund ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 18 Persepsi Kemudahan Menghubungi Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 19 Persepsi Kepercayaan Keamanan Privasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 20 Nilai Rerata Indikator Variabel Kualitas Layanan Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 21 Kategorisasi Tingkat Kualitas Layanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 22 Kategorisasi Tingkat Kualitas Layanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 23 Persepsi Tingkat Keluhan Konsumen terhadap Zalora.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 24 Persepsi Konsumen untuk Merekomendasikan Produk Fashion Zalora.co.id**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 25 Persepsi Konsumen untuk Melakukan Pembelian Ulang Produk Fashion Zalora.co.id**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 26 Persepsi Kesesuaian Kualitas Produk Fashion Zalora.co.id dengan Harapan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 27 Persepsi Kesesuaian Kualitas Layanan Zalora dengan Harapan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 28 Persepsi Kesesuaian Harga Produk Fashion Zalora.co.id dengan Harapan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 29 Nilai Rerata Indikator Variabel Kepuasan Konsumen Zalora **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 30 Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 31 Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 32 Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 33 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana antara Variabel Kualitas Produk (X1) dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 34 Koefisien Korelasi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 35 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana antara Variabel Kualitas Layanan (X2) dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 36 Koefisien Korelasi Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 37 Hasil Uji Regresi Linier Berganda antara Variabel Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Layanan (X2) dengan Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 38 Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Data Pertumbuhan Pasar E-Commerce di ASEAN 2015-2025 (dalam Milyar USD)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Keluhan Konsumen terhadap E-commerce di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3 Review Konsumen setelah Melakukan Pembelian pada Zalora	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.4 penurunan jumlah pengunjung situs Zalora.co.id (Montly).....	15
Gambar 1. 5 Pentingnya Kualitas Layanan (Service Quality)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 6 Model Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Logo Zalora Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Struktur organisasi yang diterapkan pada PT Fashion Eservices Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Website Zalora.co.id	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 4 Katalog Zalora	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 5 Cara melakukan pembelian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 6 Tambilan Setelah Gambar di Klik....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 7 Tampilan Produk Dress Wanita	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 8 Tampilan Produk Sepatu Wanita	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 9 Tampilan Produk Tas Wanita	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 10 Tampilan Produk Jam Wanita	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 11 Tampilan Produk Gamis Wanita	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 12 Tampilan Produk Perlengkapan Olahraga & Kecantikan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 13 Tampilan Produk Jaket Pria	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 14 Tampilan Produk Sepatu Pria	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 15 Tampilan Produk Tas dan Aksesoris Pria	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 16 Tampilan Produk Olahraga dan Batik Pria	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 17 Tampilan Produk Baju Olahraga Pria	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 18 Tata Cara Pengembalian Produk	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 19 Tata Cara Refund Ongkos Kirim ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 3 Kurva Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) **Error! Bookmark not defined.**

