

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN PADA PERUSAHAAN E – COMMERCE DI INDONESIA**

**(Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

ASTRITD LUZVEMINDA

NIM: 2108205119

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2025M/1447H

ABSTRAK

ASTRITD LUZVEMINDA, NIM: 2108205119, “ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN SIBER SYEKH NURJARTI CIREBON)”, 2025.

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong pergeseran perilaku belanja masyarakat Indonesia dari konvensional ke digital melalui platform e-commerce. Shopee dan Tokopedia menjadi dua platform utama yang bersaing dalam memenuhi ekspektasi konsumen, khususnya di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kualitas layanan dan tingkat kepuasan konsumen antara Shopee dan Tokopedia berdasarkan pengalaman mahasiswa pengguna kedua marketplace tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Populasi yang digunakan ialah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 97 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang secara aktif menggunakan kedua platform e-commerce sebagai pelanggan. Pengujian data dilakukan dengan cara uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif dan uji beda dengan Mann-Whitney U Test. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan software statistik: Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kualitas layanan, nilai signifikansi uji Mann-Whitney U sebesar 0,158 ($> 0,05$), yang berarti tidak terdapat perbedaan signifikan antara Shopee dan Tokopedia. Namun, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Shopee memperoleh rata-rata skor kualitas layanan lebih tinggi (27,57; SD = 3,810) dibandingkan Tokopedia (26,62; SD = 4,795). Sementara itu, pada variabel kepuasan konsumen, nilai signifikansi uji Mann-Whitney U sebesar 0,001 ($< 0,05$), yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan. Rata-rata skor kepuasan konsumen Shopee (28,84; SD = 4,652) lebih tinggi dibandingkan Tokopedia (26,63; SD = 5,288). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun kualitas layanan Shopee dan Tokopedia relatif sebanding, tingkat kepuasan konsumen terhadap Shopee terbukti lebih tinggi. Hal ini didukung oleh kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan pelayanan, serta variasi promosi yang ditawarkan Shopee. Adapun Tokopedia memiliki keunggulan dalam variasi produk dan metode pembayaran, namun belum mampu mengungguli Shopee dari sisi kepuasan konsumen. Temuan ini menegaskan pentingnya inovasi layanan dan peningkatan kualitas sebagai strategi utama dalam mempertahankan loyalitas konsumen di tengah persaingan bisnis e-commerce yang semakin kompetitif.

Kata kunci: *E-commerce, kualitas layanan, kepuasan konsumen, mahasiswa*

ABSTRACT

ASTRITD LUZVEMINDA, NIM : 2108205119, “ANALYSIS COMPARATIVE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON SHOPEE AND TOKOPEDIA (CASE STUDY OF STUDENTS OF THE FACULTY OF ISLAMIC ECONOMICS AND BUSINESS, UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON”, 2025.

The rapid development of information technology has driven a shift in the shopping behavior of Indonesians from conventional to digital through e-commerce platforms. Shopee and Tokopedia are two major platforms competing to meet consumer expectations, particularly among students of the Faculty of Economics and Islamic Business at the State Islamic University of Cirebon. This study aims to analyze the differences in service quality and consumer satisfaction levels between Shopee and Tokopedia based on the experiences of students who use both marketplaces.

This study uses a quantitative approach and the types of data used are primary data with data collection techniques through the distribution of questionnaires. The population used is students of the Faculty of Economics and Islamic Business at UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. The sample used in this study consisted of 97 students from the Faculty of Economics and Islamic Business who actively use both e-commerce platforms as customers. Data testing was carried out by means of validity and reliability tests, descriptive analysis and difference testing using the Mann-Whitney U Test . Data processing was carried out with the help of statistical software: Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 26.

The results showed that for the service quality variable, the Mann-Whitney U test significance value was 0.158 (> 0.05), which means that there was no significant difference between Shopee and Tokopedia. However, descriptive analysis shows that Shopee obtained a higher average service quality score (27.57; SD = 3.810) than Tokopedia (26.62; SD = 4.795). Meanwhile, for the consumer satisfaction variable, the significance value of the Mann-Whitney U test was 0.001 (< 0.05), indicating a significant difference. Shopee's average customer satisfaction score (28.84; SD = 4.652) was higher than Tokopedia's (26.63; SD = 5.288). Thus, it can be concluded that although the service quality of Shopee and Tokopedia is relatively comparable, the level of customer satisfaction with Shopee is proven to be higher. This is supported by the ease of use of the application, speed of service, and variety of promotions offered by Shopee. Tokopedia has advantages in product variety and payment methods, but has not been able to surpass Shopee in terms of customer satisfaction. These findings emphasize the importance of service innovation and quality improvement as key strategies in maintaining customer loyalty amid increasingly competitive e-commerce business competition.

Keywords: E-commerce, service quality, customer satisfaction, FEBI UINSSC student

تجريدي

ASTRITD LUZVEMINDA ، NIM: 2108205119 ، "التحليل المقارن لجودة الخدمة ورضا المستهلك على SHOPEE و TOKOPEDIA (دراسة حالة لطلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON)" ، 2025

شجع التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على التحول في سلوك التسوق للشعب الإندونيسي من تقليدي إلى رقمي من خلال منصات التجارة الإلكترونية. Shopee و Tokopedia هما المنصتان الرئيسيتان اللتان تتنافسان في تلبية توقعات المستهلكين ، خاصة بين طلاب كلية الاقتصاد الإسلامي والأعمال ، Syekh Nurjati Cirebon State Islamic University. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الاختلاف في جودة الخدمة ومستوى رضا المستهلك بين Shopee و Tokopedia بناء على تجربة الطلاب الذين يستخدمون السوقيين.

تستخدم هذه الدراسة نهجا كميا ونوع البيانات المستخدمة هو البيانات الأولية والثانوية مع تقنيات جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات. السكان المستخدمون هم طالب في كلية الاقتصاد الإسلامي والأعمال UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon State Islamic University. كانت العينة المستخدمة في الدراسة ما يصل إلى 97 طالبا من كلية الاقتصاد الإسلامي والأعمال الذين يستخدمون بنشاط كلا منصتي التجارة الإلكترونية كعملاء. تم إجراء اختبار البيانات عن طريق اختبارات الصلاحية والموثوقية والتحليل الوصفي. تتم معالجة البيانات بمساعدة البرامج الإحصائية: الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 26.

تظهر نتائج الدراسة أن هناك فرقا كبيرا بين Shopee و Tokopedia من حيث جودة الخدمة ومستوى رضا المستهلك. حصل Shopee على متوسط درجات أعلى في كلا الجانبين ، وهو ما كان مدعوما بسهولة استخدام التطبيق وسرعة الخدمة والعروض الترويجية المتنوعة. تتمتع Tokopedia بمزايا في تنوع المنتجات وسهولة الدفع ، لكنها لم تتمكن من التفوق في رضا المستهلك مقارنة ب-Shopee. تؤكد نتائج هذه الدراسة أهمية ابتكار الخدمات وتحسين الجودة في الحفاظ على ولاء المستهلك في المنافسة التجارية الإلكترونية التنافسية المتزايدة.

الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية ، جودة الخدمة ، رضا المستهلك ، طلاب

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISIS KOMPERATIF KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN SIBER SYEKH NURJARTI CIREBON)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)

Pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

ASTRITD LUZVEMINDA

NIM: 2108205119

Pembimbing:

Pembimbing 1

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si

NIP: 197303042007101002

Pembimbing 2

Diana Djuwita, MM

NIP: 198003142008012018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



H. Ridwan Widagdo, SE., M.Si

NIP: 197303042007101002

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di-

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

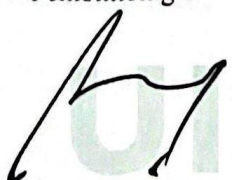
Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Astrid Luzvinda, NIM: 2108205119 dengan judul "ANALISIS KOMPERATIF KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN SIBER SYEKH NURJARTI CIREBON)". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui:

Pembimbing 1

Pembimbing 2


H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si
NIP: 197303042007101002


Diana Djuwita, M.M
NIP: 198003142008012018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

H. Ridwan Widagdo, SE., M.Si
NIP: 197303042007101002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS KOMPERATIF KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”, oleh Astritd Luzveminda, NIM: 2108205119, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 16 Oktober 2025.

Skripsi yang diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah



Ridwan Widagdo, SE., M.Si

NIP: 197303042007101002

Sekretaris Sidang

A handwritten signature in black ink.

Abdul Muiz Abdul Wadud, M.Si

NIP: 198709272019031009

Penguji I

A handwritten signature in black ink.

Dr. Wartoyo, M. Si

NIP: 198307022011011008

Penguji II

A handwritten signature in black ink.

H. Eef Saefulloh, M. Ag

NIP 197603122003121003

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Astritd Luzveminda

NIM : 2108205119

Tempat, Tanggal Latir : Majalengka, 23 Agustus 2003

Alamat : Blok Ahad Desa Cibentar RT/RW 009/003 Kec.
Jatiwangi Kabupaten Majalengka

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS KOMPERATIF KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)”** ini beserta isinya adalah benar – benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun itu yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya seni saya ini.

Cirebon, 22 Oktober 2025

Saya yang menyatakan



Astritd Luzveminda

NIM: 2108205119

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan nikmat sehat, iman dan islam serta memberikan kekuatan, ketabahan dan kelancaran, sehingga sampai saat ini saya dapat menjalani kehidupan yang penuh berkah dan dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan Strata-1 (S1).

Penyusunan skripsi ini saya persembahkan kepada orang terdekat saya yang penuh cinta dan kasih sayang yang sangat luar biasa yakni Mamah dan Bapak, kakak saya dan keluarga besar yang tiada henti memberikan cinta dan kasih sayang, memberikan nasihat, dukungan dan motivasi untuk menggapai mimpi saya dan selalu mendo'akan yang terbaik pada setiap langkah kehidupan, serta telah mendidik anak terakhirnya agar selalu berada di jalan-Nya dengan penuh kesadaran dan keikhlasan.

Karya sederhana ini sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang mendalam kepada mereka, dan orang terdekat saya. Semoga apapun yang telah saya lakukan hingga saat ini membuat mereka bangga. Semoga mereka mendapatkan balasan kebaikan dari Allah dan selalu diberikan kesehatan, kelancaran dalam setiap langkah serta keberkahan dalam hidupnya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَلَا يَسْتَخِفُّكَ الَّذِينَ لَا يُوقِنُونَ

"Maka bersabarlah engkau , sungguh, janji Allah itu benar dan sekali-kali jangan sampai orang-orang yang tidak meyakini (kebenaran ayat-ayat Allah) itu menggelisahkan engkau"

(Ar-Rum ayat 60)

"hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi tadkfirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu."

(Umar bin Khattab)

"Berbagai cobaan dan hal yang buat kamu ragu,jadikan percikan tuk menempa tekadmu,jalan hidupmu hanya milikmu sendiri rasakan nikmatnya hidupmu hari ini."

(Hindia)

it's fine to fake it until you make it, until you do it, until it true

(taylor swift)

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Astritd Luzveminda, dilahirkan di Majalengka pada hari Sabtu, 23 Agustus 2003. Penulis merupakan anak kedua dari 2 (dua) bersaudara dari pasangan suami-istri Bapak Dadang Kusnandar dan Ibu Nonoh Amenah. Saya tinggal di Blok Ahad Desa Cibentar Kecamatan Jatiwangi Kabupaten Majalengka Jawa Barat, 45454. Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis yakni sebagai berikut.

1. SD Negeri Cibentar 1 (2009-2015)
2. SMP Prakarya santi Asromo (2015-2018)
3. MA Unggulan Ar-Rahmat (2018-2021)
4. Strata-1 (S1) Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (2021-2025)

Penulis menempuh jenjang Pendidikan Strata-1 pada program studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan Menyusun skripsi dengan judul **“ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS LAYANAN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon)”**, di bawah bimbingan Bapak H. Ridwan Widagdo, SE. M. Si dan Ibu Diana Djuwita. M.M

KATA PENGANTAR

Puji Syukur panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu Wata'ala* atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS LAYANAN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon)”** dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam* yang telah membawa kita ke zaman kebaikan, semoga kita mendapatkan syafa'atnya di atnya di *yaumul akhir*.

Penyusunan tugas akhir ini dalam rangka melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari banyak dari berbagai pihak yang telah membantu dan memberi dukungan yang tiada hentinya dalam proses penyusunan skripsi. Dengan ini, saya ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Ridwan Widagdo, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon sekaligus Dosen Pembimbing Proposal dan Skripsi I yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran, semangat dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

5. Ibu Diana Djuwita. M.M, selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktunya untuk selalu memberikan bimbingan, nasihat, motivasi serta dukungan demi terselesainya skripsi ini.
6. Segenap Dosen pengajar UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi yang bermanfaat.
7. Seluruh jajaran staff, tata usaha, dan pegawai di lingkup UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan bantuan selama proses perkuliahan.
8. Kedua orang tua saya yakni Bapak Dadang Kusnandar dan Ibu Nonoh Amenah, yang telah melahirkan, membesarkan dengan cinta dan penuh kasih sayang, mendidik anaknya untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Terimakasih telah memberikan banyak do'a, nasihat, dukungan moral ataupun materi yang tidak bisa terhitung, motivasi yang luar biasa sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan waras. Sehat selalu mamah sama bapak anak bungsu ini masih membutuhkan dukungan dan pendampingan buat langkah selanjutnya. Terimakasih Mah. Terimakasih Pak.
9. Kakak saya Linda Septikawati, yang selama ini menjadi *partner* rumah yang menyebalkan namun selalu memberikan dukungan, do'a, nasihat dan bantuan. Terimakasih telah menjadi kakak yang luar biasa sehingga penulis termotivasi untuk selalu semangat dalam proses penyusunan skripsi ini. Tidak lupa ponakan saya Azalea zoya Riangga yang selalu memberikan dukungan dan keceriaan yang diberikan ketika penulis merasa penat.
10. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa, dukungan, bantuan, do'a serta nasihat yang tiada henti hingga selesai di bangku perkuliahan.
11. Seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah membantu penulis dalam pengisian kuesioner sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

12. Keluarga besar Mahasiswa Akuntansi Syariah Angkatan 2021 yang selalu mendukung dalam hal apapun yakni *sharing*, pengalaman, nasihat, masukan, candaan, aktivitas yang bermanfaat, semoga selalu menjaga silaturahmi.
13. Teman-teman Akuntansi Syariah Kelas C Angkatan 2021 yang telah kebersamai lebih kurang 4 (empat) tahun menjalani perkuliahan dengan penuh semangat, canda, keceriaan, dukungan.
14. Teman-teman grup Y yang selalau mendukung, membantu, dan selalu menyemangati penulis hingga selalu mengusahakan hadir di setiap sidang.
15. Teman-teman terdekat selama masa perkuliahan, yakni Nihayatus, Sari, Siska, dan Winda, penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan, semangat, keceriaan, serta dukungan yang senantiasa diberikan dari awal hingga akhir masa studi. Kehadiran kalian telah menjadi sumber motivasi, pelipur lara di tengah tantangan perkuliahan, serta selalu membantu penulis dalam berbagai situasi. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan kasih sayang yang tulus selama ini. Kalian telah membuktikan bahwa persahabatan di bangku kuliah dapat menjadi kenangan yang indah dan bermakna. Semoga jalinan pertemanan ini senantiasa terjaga dan panjang umur pertemanan rasa saudara.
16. Seluruh teman-teman di kehidupan penulis selama ini, baik yang dikenal secara langsung ataupun hanya di media sosial, yang datang dan pergi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, dukungan dan masukan.
17. Teruntuk seseorang yang belum bisa penulis tulis namanya disini, namun sudah tertulis di Lauhul Mahfudz untuk penulis. Terima kasih telah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sebagai salah satu bentuk penulis untuk memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa, seperti kata Bj. Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.
18. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, bantuan serta dukungan yang diberikan kepada penulis.

19. Terakhir, untuk diri saya sendiri terimakasih sudah berjuang dengan penuh semangat selama perkuliahan ini hingga bisa berada di tahap sekarang. Terimakasih atas segala ketabahan dan komitmen yang telah dijaga sepanjang proses ini. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah meski dalam keadaan sulit, tetap bertahan meski sering kali merasa ragu, dan tidak menyerah. Perjalanan ini bukanlah hal yang mudah. Dibutuhkan ketekunan, kesabaran, dan keberanian untuk terus menghadapi segala keterbatasan. Namun, diri ini mampu melewatinya dengan penuh tekad dan usaha yang tulus. Semoga langkah ini menjadi awal dari pencapaian-pencapaian lain yang lebih baik ke depannya. Teruslah tumbuh, belajar, dan menjadi versi terbaik dari diri sendiri.

Cirebon, 22 Oktober 2025

Saya yang menyatakan



Astritd Luzveminda

NIM: 2108205119

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
تجريدي	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Landasan Teori	13
1. Pengertian <i>Costumer Satisfaction</i>	13
2. <i>Expectation–Disconfirmation Theory</i> (EDT)	15
3. Pelayanan Digital	17
4. Peran Pelayanan Digital Dalam <i>E-Commerce</i>	18

5.	<i>E – Commerce</i>	19
6.	Marketplace	19
7.	Kepuasan Konsumen	21
8.	Kualitas Layanan	23
9.	Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen	26
B.	Penelitian Terdahulu	27
C.	Kerangka Pemikiran	31
D.	Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
A.	Metode Penelitian	33
1.	Metode Penelitian	33
2.	Lokasi Penelitian	34
3.	Populasi dan Sampel	34
4.	Data Penelitian	37
5.	Teknik Pengumpulan Data	38
B.	Definisi Operasional Variabel	39
C.	Teknik Analisis Data	44
1.	Uji Validitas	45
2.	Uji Reliabilitas	46
3.	Analisis Deskriptif	47
4.	Uji Normalitas	48
5.	Uji Homogenitas	49
6.	Uji Beda	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
A.	Hasil Penelitian	53
1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
B.	Gambaran Umum Data Penelitian	58
1.	Deskriptif Data Penelitian	58
2.	Deskriptif Data Responden	58
C.	Analisis Data	60
1.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	60
2.	Analisis Deskriptif	65
3.	Uji Normalitas	66
4.	Uji Homogenitas	68

5. Uji Beda.....	69
D. Pembahasan.....	71
1. Perbedaan Kualitas Layanan Shopee dan Tokopedia.....	72
2. Perbedaan Kepuasan Konsumen Shopee dan Tokopedia.....	76
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa FEBI UIN Cirebon Per Jurusan Tahun 2024/2025..	34
Tabel 3.2 Klaster Mahasiswa Berdasarkan Jurusan	37
Tabel 3.3 Skala Likert	39
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.5 Kriteria indeks Validasi	46
Tabel 3.6 Teknik Statistik dalam Analisis Komparatif.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	59
Tabel 4.4 Uji Validasi Kualitas Layanan Shopee (X1).....	61
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Layanan Tokopedia (XI)	62
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen Shopee (Y).....	62
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen Tokopedia (Y)	63
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kualitas Layanan	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Homogenitas Kualitas Layanan.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Beda Mann-Whitney U Test Kualitas Layanan	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Beda Mann-Whitney U Test Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.15 Perbedaan Kualitas Layanan Shopee dan Tokopedia	74
Tabel 4.16 Perbedaan Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee dan Tokopedia.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mahasiswa Febi UIN SSC.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Struktur organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Keputusan Skripsi	92
Lampiran 1. 2 Bimbingan Skripsi	93
Lampiran 1. 3 Kartu Mengikuti Sidang Munaqosah.....	94
Lampiran 1. 4 Lembar Kuesioner	95
Lampiran 1. 5 Demografi Responden	100
Lampiran 1. 6 Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Shopee (X1)	101
Lampiran 1. 7 Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Kualitas layanan Tokopedia (X1)	104
Lampiran 1. 8 Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen Shopee (Y)	107
Lampiran 1. 9 Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen Tokopedia (Y)	110
Lampiran 1. 10 Distribusi R tabel	113
Lampiran 1. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Shopee (X1)	114
Lampiran 1. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Tokopedia (X1)	115
Lampiran 1. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen Shopee (Y)	116
Lampiran 1. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen Tokopedia (Y)	117
Lampiran 1. 15 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan Shopee	118
Lampiran 1. 16 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan Tokopedia	119
Lampiran 1. 17 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen Shopee (Y)	120
Lampiran 1. 18 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen Tokopedia (Y)	121
Lampiran 1. 19 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	122
Lampiran 1. 20 Hasil Uji Perbedaan Kualitas Layanan Shopee dan Tokopedia	122
Lampiran 1. 21 Hasil Uji Perbedaan Kepuasan Konsumen Shopee dan Tokopedia	123

Lampiran 1. 22 Hasil Uji Normalitas Kualitas Layanan Shopee dan Tokopedia	123
Lampiran 1. 23 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Konsumen Shopee dan Tokopedia	124
Lampiran 1. 24 Hasil Uji Mann-Whitney U Kualitas Layanan dan kepuasan Shopee dan Tokopedia	124
Lampiran 1. 25 Hasil Uji Homogenitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen pada Shopee dan Tokopedia	125



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON