

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *MARKETPLACE* SHOPEE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
METODE EUCS DAN UTAUT**

Skripsi



Disusun oleh

Ariesta Rahmawati Dewi

18.12.0058

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *MARKETPLACE* SHOPEE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
METODE EUCS DAN UTAUT**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Ariesta Rahmawati Dewi

18.12.0058

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2022

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *MARKETPLACE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN UTAUT

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ariesta Rahmawati Dewi

18.12.0058

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 13 Januari 2022

Dosen Pembimbing,

Nurfaizah, M.Kom.
NIDN. 0625028801

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 20 Januari 2022

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.
NIK. 2012.09.1.008

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *MARKETPLACE* SHOPEE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
METODE EUCS DAN UTAUT**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ariesta Rahmawati Dewi

18.12.0058

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Januari 2022

Septi Fajarwati, M.Pd.
NIDN. 0623098304

Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0623089102

Nurfaizah, M.Kom.
NIDN. 0625028801

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 20 Januari 2022

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ariesta Rahmawati Dewi
NIM : 18.12.0058
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Marketplace*
Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen
Menggunakan Metode EUCS dan UTAUT
Dosen Pembimbing 1 : Nurfaizah, M.Kom.
Dosen Pembimbing 2 : -

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 13 Januari 2022

Yang menyatakan,

Bermaterai

6000

Ariesta Rahmawati Dewi

NIM. 18.12.0058

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat. Penulis ingin mempersembahkan tugas akhir ini untuk mereka yang menyertai langkah penulis:

1. Untuk kedua orangtua yang saya sayangi dan adik saya, terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Bapak yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Dosen pembimbing saya Ibu Nurfaizah, M.Kom. yang selalu sabar membimbing dan memberi arahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
3. Sahabat-sahabat saya Widi, Guti, Anggi, Fina, Nabilla, Melina, yang telah berjuang bersama selama tujuh semester ini selalu memberikan dukungan dan pembelajaran yang sangat berarti selama kuliah di perantauan. Terimakasih atas kebersamaan selama ini.
4. Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih banyak.

HALAMAN MOTTO

“Susah, tapi bismillah”

-Fiersa Besari



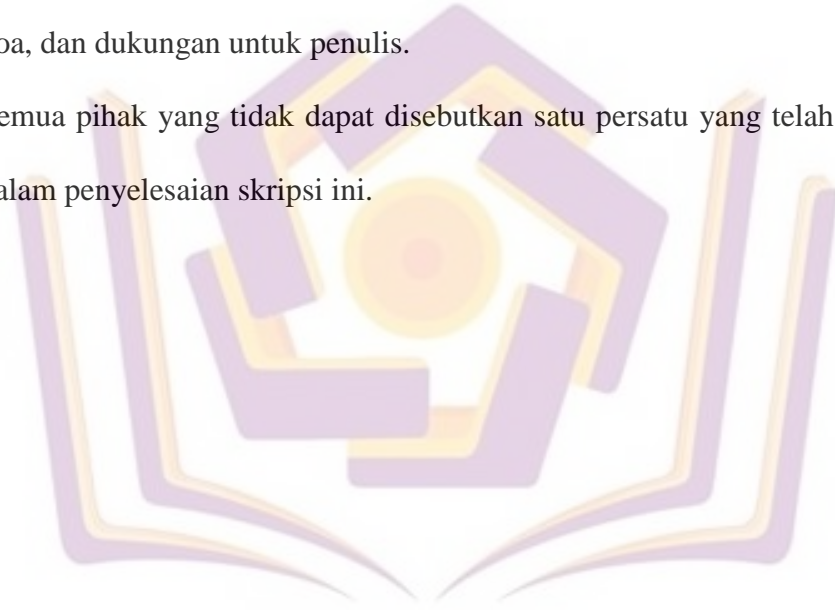
KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan kasih, ramat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Marketplace Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode EUCS dan UTAUT”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komputer di Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari keterbatasan dalam melakukan penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mendapat bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.MSI., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom., selaku kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Nurfaizah, M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing serta memberi arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Ibu Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
6. Seluruh staff pengajar (Dosen) yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
7. Kedua orang tua, adik, dan keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan untuk penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.



Penulis,