

**PENGARUH *E-RECOVERY SERVICE QUALITY*  
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA**



**TESIS**

**Oleh :**

**IKE PUSPITAYANTI  
201901020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2023**

**PENGARUH *E-RECOVERY SERVICE QUALITY*  
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN TOKOPEDIA**



**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
menyelesaikan jenjang pendidikan Strata dua (S2)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

**Oleh :**

**IKE PUSPITAYANTI  
201901020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2023**

TESIS

**PENGARUH *E-RECOVERY SERVICE QUALITY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA**

Oleh :

**IKE PUSPITAYANTI**  
201901020

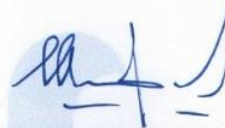
Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis  
Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus  
Tanggal 24 Agustus 2023

Pembimbing I



**Dr. Drs. AG. SUNARNO H, SH, S.Pd, MM**  
NIDN. 0026065516

Pembimbing II



**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Magister Manajemen



**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023

## IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

### JUDUL TESIS

### PENGARUH *E-RECOVERY SERVICE QUALITY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA

Nama Mahasiswa : Ike Puspitayanti  
NIM : 201901020  
Program Studi : Magister Manajemen  
Tanggal Ujian : 24 Agustus 2023

#### TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Drs. AG. Sunarno H, SH, S.Pd, MM (.....)

Anggota : Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM (.....)

#### TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Kertati Sumekar, SE, MM (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

**PENGARUH *E-RECOVERY SERVICE QUALITY*  
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Penelitian Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, Agustus 2023

Mahasiswa



**IKE PUSPITAYANTI  
201901020**

## RIWAYAT HIDUP

Lahir di Kudus 24 Oktober 1983, Ayah Wiryanto dan Ibu Eko Sulistyono Sri Puji Utami. Riwayat Pendidikan : SD Barongan 2, SMP 1 N Kudus, SMA 1 N Kudus, D3 Perpajakan UNDIP, dan S1 Manajemen UNDIP.

Kudus, Agustus 2023

Penulis



**IKE PUSPITAYANTI**  
**201901020**

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Dr. Kertati Sumekar, SE, MM.
3. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Selaku Dosen Pembimbing II
4. Dr. Drs. AG. Sunarno H, SH, S.Pd, MM selaku Dosen Pembimbing I
5. Ayah, Ibu, Suami dan Anak-anakku tercinta atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan doa.
6. Rekan-rekan penulis yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitiandan penulisan tesis ini.

Kudus, Agustus 2023

Penulis

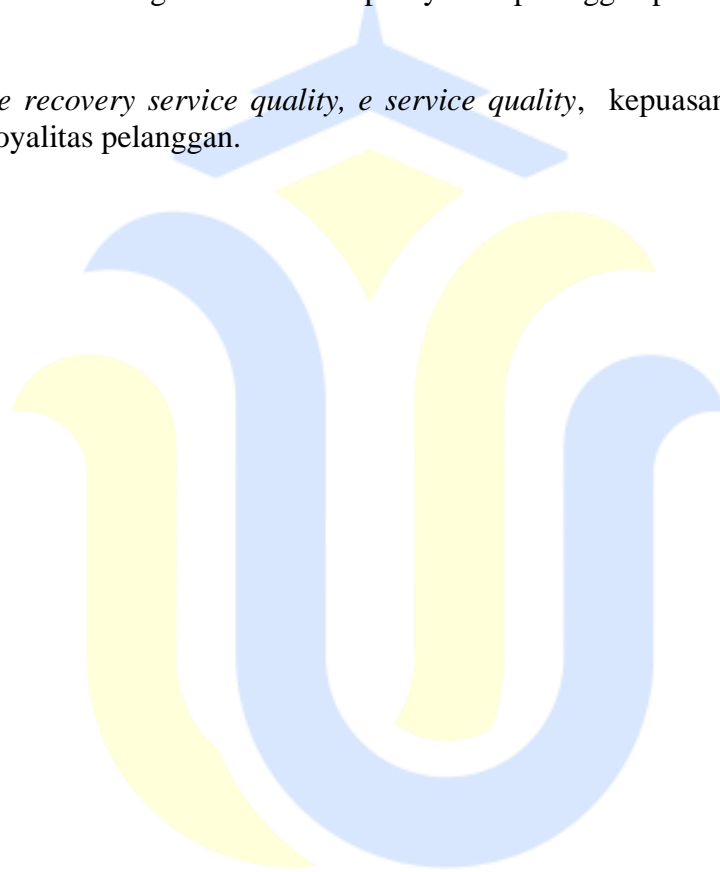


**IKE PUSPITAYANTI**  
201901020

## ABSTRAK

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) *E-Recovery Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Marketplace Tokopedia; (2) *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Marketplace Tokopedia (3) *E-Recovery Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada Marketplace Tokopedia ; (4) *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada Marketplace Tokopedia : (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada Marketplace Tokopedia.

Kata kunci : *e recovery service quality*, *e service quality*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.





## ABSTRACT

*Based on the results of the analysis and discussion, the conclusions in this study are as follows: (1) E-Recovery Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction on the Tokopedia Marketplace; (2) E-Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction on the Tokopedia Marketplace (3) E-Recovery Service Quality has a positive and significant effect on customer loyalty on the Tokopedia Marketplace; (4) E-Service Quality has a positive and significant effect on customer loyalty on the Tokopedia Marketplace: (5) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty on the Tokopedia Marketplace.*

*Keywords: e recovery service quality, e service quality, customer satisfaction, customer loyalty.*



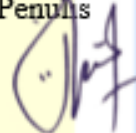
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **PENGARUH E-RECOVERY SERVICE QUALITY DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA**. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen (S-2) di Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan dan keterbatasan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan memberikan sumbangsih untuk diterapkan baik dalam praktek maupun untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, Agustus 2023

Penulis



**IKE PUSPITAYANTI**  
**201901020**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1. Recovery Service Quality .....	16
2.2.2. E Service Quality.....	19
2.2.3. Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.4. Loyalitas Pelanggan .....	26
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN .....	30
3.1 Kerangka Pikir .....	30
3.2 Pengaruh Antar Variabel .....	31
3.3 Hipotesis .....	34
BAB IV METODE PENELITIAN .....	35
4.1 Rancangan Penelitian .....	35
4.2 Metode Pengambilan Sampel .....	35
4.3 Metode Pengumpulan Data .....	36
4.4 Definisi dan Pengukuran Variabel.....	37
4.5 Uji Instrumen Data .....	52
4.6 Analisis Data .....	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....	51
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	51
5.2. Penyajian Data .....	53
5.3 Analisis Data .....	59
5.4 Pembahasan .....	79

	Halaman
BAB VI PENUTUP .....	87
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Implikasi.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	89



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Top Brand Index Online Shopping 2019-2023.....	1
Tabel 1.2. Informasi Persepsi Nilai Fungsional dan Reputasi e Commerce Tahun 2023 .....	4
Tabel 5.1. Data Responden .....	54
Tabel 5.2. Tanggapan <i>E Recovery Service Quality</i> (X1).....	55
Tabel 5.3. Tanggapan <i>E Service Quality</i> (X2) .....	56
Tabel 5.4. Tanggapan Kepuasan Pelanggan .....	57
Tabel 5.5. Tanggapan Loyalitas Pelanggan .....	58
Tabel 5.6. Uji Validitas Variabel Penelitian <i>E Recovery</i> .....	59
Tabel 5.7. Uji Validitas Variabel Penelitian <i>E Service Quality</i> ..	60
Tabel 5.8. Uji Validitas Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 5.9. Uji Validitas Variabel Penelitian Loyalitas Pelanggan .....	61
Tabel 5.10. Uji Variance Extracted (AVE) .....	62
Tabel 5.11. Discriminant Validitas .....	63
Tabel 5.12. Uji Reliability .....	64
Tabel 5.13. Uji Normalitas .....	64
Tabel 5.14. Analisis Outliers .....	65
Tabel 5.15. Analisis Model Goodness of Fit Variabel Eksogen Tahap 1.....	67
Tabel 5.16. Analisis Model Goodness of Fit Variabel Eksogen Tahap 2.....	68
Tabel 5.17. Analisis Model Goodness of Fit Variabel Endogen 1.....	70
Tabel 5.18. Analisis Model Goodness of Fit Variabel Endogen Tahap 2.....	71
Tabel 5.19. Uji Model Goodness of Fit Measurement Model ....	74
Tabel 5.20. Pengujian Full Model SEM .....	75
Tabel 5.21. Koefisien Determinasi .....	76
Tabel 5.22. Regressom Weight .....	77
Tabel 5.23. Hasil Estimasi Indirect dan Total Effect .....	79

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Jumlah Pengunjung E Commerce pada Tahun 2021 .....	3
Gambar 3.1 Pengaruh <i>E-Recovery Service Quality</i> Dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Tokopedia .....	30
Gambar 5.1. Pengujian Konfirmatory Variabel Penelitian Eksogen Tahap 1 .....	66
Gambar 5.2. Pengujian Konfirmatory Variabel Penelitian Eksogen Tahap 2 .....	68
Gambar 5.3. Pengujian Konfirmatory Variabel Penelitian Endogen Tahap 1 .....	69
Gambar 5.4. Pengujian Konfirmatory Variabel Penelitian Endogen Tahap 2 .....	71
Gambar 5.5. Konfirmatory Model Measurement .....	73
Gambar 5.6. Pengujian Full Model SEM.....	75