

**PENGARUH KEGAGALAN PELAYANAN, KEKECEWAAN,  
PENYESALAN DAN KETIDAKPUASAN TERHADAP RESPON  
PERILAKU KONSUMEN PADA MARKETPLACE**

*THE INFLUENCE OF SERVICE FAILURE, DISAPPOINTMENT, REGRET  
AND DISSATISFACTION ON CONSUMER BEHAVIORAL RESPONSE IN  
MARKETPLACE*



**DISUSUN OLEH:**

**Erat Ihsanika Bindori (20180410037)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGARUH KEGAGALAN PELAYANAN, KEKECEWAAN,  
PENYESALAN DAN KETIDAKPUASAN TERHADAP RESPON  
PERILAKU KONSUMEN PADA MARKETPLACE**

***THE INFLUENCE OF SERVICE FAILURE, DISAPPOINTMENT, REGRET  
AND DISSATISFACTION ON CONSUMER BEHAVIORAL RESPONSE IN  
MARKETPLACE***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEGAGALAN PELAYANAN, KEKECEWAAN,  
PENYESALAN DAN KETIDAKPUASAN TERHADAP RESPON  
PERILAKU KONSUMEN PADA MARKETPLACE**

***THE INFLUENCE OF SERVICE FAILURE, DISAPPOINTMENT, REGRET  
AND DISSATISFACTION ON CONSUMER BEHAVIORAL RESPONSE IN  
MARKETPLACE***

**Diajukan Oleh :**

**Erat Ihsanika bindori**

**20180410037**

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Yogyakarta, 28 November 2022



**Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si.**  
NIK: 19690816199303 143 029

Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si.

NIK: 19690816199303 143 029

## PERNYATAAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erat Ihsanika Bindori  
Nim : 20180410037  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Judul Karya Tulis : Pengaruh Kegagalan Pelayanan, Kekecewaan, Penyesalan Dan Ketidakpuasan Terhadap Respon Perilaku Pada Marketplace.

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis menjadi acuan dalam naskah ini dan telah disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 28 November 2022

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and 'F7FECAKX247042743'.

Erat Ihsanika Bindori

Erat Ihsanika Bindori

**MOTTO**

**“The Science That Will Benefit Other”**

**“Do Not Make Parents Dissapointment”**

**“Effort = Result”**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga terkhusus kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik berupa fasilitas maupun dukungan lainnya yang menunjang kebutuhan saya dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana.

Saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri setelah berhasil berjuang sampai pada titik ini, terimakasih telah berjuang hingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Tak lupa juga saya persembahkan untuk teman teman saya yang sudah memberikan dukungan dan semangat pada saya. Terimakasih atas doa dan dukungannya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat serta hidayahNya kepada kita semua sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kegagalan Pelayanan, Kekecewaan, Penyesalan Dan Ketidakpuasan Terhadap Respon Perilaku Pada Marketplace”** dapat selesai dengan tepat waktu. Tidak lupa shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pembelajaran selama penulis menyelesaikan studi ini.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan bagi mahasiswa Manajemen.
4. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan waktu, masukan dan bimbingan dengan sangat baik selama proses penyelesaian skripsi ini sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan skripsi dengan perasaan senang.

5. Luluk Iswati, Spd., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan segala bentuk dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, informasi dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang In syaa Allah akan bermanfaat sepanjang waktu.
8. Seluruh pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Dalam penulisan tugas akhir skripsi ini saya menyadari masih banyak keterbatasan dan kekeliruan sehingga saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun pada naskah ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 28 November 2022



(Erat Ihsanika Bindori)

**Erat Ihsanika Bindori**



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
A. Teori Utama Penelitian .....	11
1. Teori <i>Service Quality</i> .....	11
2. Teori <i>Service Failure</i> .....	11
B. Definisi Konseptual.....	12
1. Kegagalan Pelayanan ( <i>Service Failure</i> ) .....	12
2. Kekecewaan ( <i>Disappointment</i> ) .....	14
3. Penyesalan ( <i>Regret</i> ).....	15
4. Ketidakpuasan ( <i>Dissatisfaction</i> ).....	16
5. Respon Perilaku ( <i>Behavioral Response</i> ) .....	16
C. Temuan Riset Terdahulu .....	17
D. Hubungan Antar Variabel .....	23

E. Model Penelitian .....	39
BAB III .....	41
METODE PENELITIAN.....	41
A. Pendekatan Penelitian .....	41
B. Responden Dan Setting Penelitian .....	41
C. Metode Penyampelan Dan Sampel Penelitian .....	42
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	42
E. Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	43
F. Definisi Operasional.....	43
G. Pengujian Kualitas Instrumen .....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas.....	49
3. Uji Normalitas Data.....	49
H. Metode Analisis Data .....	49
1. Analisis Deskriptif.....	49
2. Pengujian SEM.....	50
BAB IV .....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Atau Objek Penelitian.....	54
1. Objek Penelitian .....	54
2. Deskripsi Demografis Responden .....	55
B. Pengujian Instrumen.....	57
C. Proses Analisis Data.....	63
D. Model Identifikasi Model Struktural.....	70
E. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	71
F. Pengujian Hipotesis.....	73
1. Hubungan Kegagalan Pelayanan Terhadap Kekecewaan .....	73
2. Hubungan Kegagalan Pelayanan Terhadap Penyesalan.....	74
3. Hubungan Kekecewaan Terhadap Ketidakpuasan .....	74
4. Hubungan Penyesalan Terhadap Ketidakpuasan.....	74
5. Hubungan Kegagalan Pelayanan Terhadap Ketidakpuasan .....	75

6.	Hubungan Ketidakpuasan Terhadap Respon Perilaku .....	75
7.	Hubungan Kegagalan Pelayanan Terhadap Ketidakpuasan Melalui Kekecewaan Sebagai Variabel Intervening. ....	76
8.	Hubungan Kegagalan Pelayanan Terhadap Ketidakpuasan Melalui Penyesalan Sebagai Variabel Intervening.....	77
9.	Hubungan Kekecewaan terhadap Respon Perilaku Melalui Ketidakpuasan Sebagai Variabel Intervening. ....	77
10.	Hubungan Penyesalan Terhadap Respon Perilaku Melalui Ketidakpuasan Sebagai Variabel Intervening. ....	77
11.	Hubungan Kegagalan Pelayanan Terhadap Respon Perilaku Melalui Ketidakpuasan Sebagai Variabel Intervening. ....	78
G.	Pembahasan .....	78
BAB V.....		89
KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....		89
A.	Kesimpulan .....	89
B.	Keterbatasan Penelitian.....	94
C.	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....		97
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....		97
	Uji Validitas Dan Realibilitas .....	103
	Maximum Likelihood Estimates.....	103
	Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	103
	Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model .....	104
	Uji Normalitas.....	105
	Assessment Of Normality (Group Number 1).....	105
	Uji Outliers .....	106
	Model Penelitian .....	109
	Goodnes Of Fit.....	109
	Model Fit Summary .....	109
	CMIN .....	109
	RMR,GFI .....	109
	BASELINE Comparisons .....	110

RMSEA.....	110
CMIN .....	110
Uji Hipotesis .....	110
Standardized Direct Effect (Group Number 1 – Default Model) .....	110
Standardized Indirect Effect (Group Number 1 – Default Model).....	111
Surat Keterangan Uji Similaritas .....	111

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori Penyebab Kegagalan Pelayanan.....	13
Tabel 2. 2 Temuan Riset Terdahulu .....	18
Tabel 2. 3 Temuan Riset Hubungan Kegagalan Pelayanan Terhadap Kekecewaan .....	24
Tabel 2. 4 Temuan Riset Kegagalan Pelayanan Terhadap Penyesalan.....	26
Tabel 2. 5 Temuan Riset Terdahulu Kekecewaan Terhadap Ketidakpuasan.....	27
Tabel 2. 6 Temuan Riset Terdahulu Penyesalan Terhadap Ketidakpuasan .....	29
Tabel 2. 7 Temuan Riset Terdahulu Kegagalan Pelayanan Terhadap Ketidakpuasan .....	30
Tabel 2. 8 Temuan Riset Terdahulu Ketidakpuasan Terhadap Respon Perilaku..	31
Tabel 2. 9 Temuan Riset Terdahulu Kekecewaan Memediasi Antara Kegagalan Pelayanan Terhadap Ketidakpuasan .....	33
Tabel 2. 10 Temuan Riset Terdahulu Penyesalan Memediasi Antara Kegagalan Pelayanan Terhadap Ketidakpuasan .....	34
Tabel 2. 11 Temuan Riset Terdahulu Ketidakpuasan Memediasi Antara Kekecewaan Terhadap Respon Perilaku .....	36
Tabel 2. 12 Temuan Riset Terdahulu Ketidakpuasan Memediasi Antara Penyesalan Terhadap Respon Perilaku. ....	37
Tabel 2. 13 Temuan Riset Terdahulu ketidakpuasan Memediasi Antara Kegagalan Pelayanan Terhadap Respon Perilaku.....	39
Tabel 3. 1 Nama Variabel, Definisi, Indikator Dan Sumber.....	45
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	48
Tabel 3. 3 Indeks Pengujian Ketepatan SEM (Ghozali, 2017) .....	52
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	56
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas .....	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Outliers .....	67
Tabel 4. 6 Computation of Degrees of Freedom.....	70
Tabel 4. 7 Goodness of Fit .....	71
Tabel 4. 8 Uji Hipotesis .....	73
Tabel 4. 9 Direct Effects (Group number 1 - Default model).....	76
Tabel 4. 10 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian Mereplikasi Dari (Pujiah & Fatmawati, 2018) ....	40
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	65
Gambar 4.2 Diagram Persamaan Struktural.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Karakteristik Responden .....	97
Lampiran 2 Pertanyaan Penelitian .....	98
Lampiran 3 Model Fit Summary .....	109