

**ANALISIS PROSES PEMENUHAN PESANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO ONLINE JAM FASHION00**

***ANALYSIS OF THE ORDER FULFILLMENT PROCESS TO
IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AT THE
JAM FASHION00 ONLINE STORESTORE***

Oleh
ALEXIUS OBADIA NDRURU
61201022009260

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEPOK
2026**

**ANALISIS PROSES PEMENUHAN PESANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO ONLINE JAM FASHION00**

***ANALYSIS OF THE ORDER FULFILLMENT PROCESS TO
IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AT THE
JAM FASHION00 ONLINE STORESTORE***

Oleh
ALEXIUS OBADIA NDRURU
61201022009260

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEPOK
2026**

**ANALISIS PROSES PEMENUHAN PESANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO ONLINE JAM FASHION00**

***ANALYSIS OF THE ORDER FULFILLMENT PROCESS TO
IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AT THE
JAM FASHION00 ONLINE STORESTORE***

**Oleh
ALEXIUS OBADIA NDRURU
61201022009260**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 07 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

**Hero Gefthi Firnando, S.Ag, M.Pd
NUPTK: 5447775676130163**

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

**Prof., Dr., Abdul Hamid., M.S.
NIDN: 2017065701**

**ANALISIS PROSES PEMENUHAN PESANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO ONLINE JAM FASHION00**

***ANALYSIS OF THE ORDER FULFILLMENT PROCESS TO
IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AT THE
JAM FASHION00 ONLINE STORESTORE***

Oleh

**ALEXIUS OBADIA NDRURU
61201022009260**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 07 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Dr. Eko Yuliawan, SE, M.Si.
NUPTK: 9035764665130303**

**Fajar Pitaloka, SE, MM
NUPTK: 2555762663130173**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap: Alexius Obadia Ndruru

N I M : 61201022009260

Judul Skripsi : Analisi Proses Pemenuhan Pesanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Online Jam Fashion00.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juni 2026

Alexius Obadia Ndruru

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap: Alexius Obadia Ndruru

N I M : 61201022009260

Judul Skripsi : Analisi Proses Pemenuhan Pesanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Online Jam Fashion00.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya pergunakan adalah ChatGPT
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juni 2026

Alexius Obadia Ndruru

Nama Lengkap : Alexius Obadia Ndruru
NIM : 61201022009260
Judul Skripsi : Analisi Proses Pemenuhan Pesanan untuk Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan Pada Toko Online Jam Fashion00.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pemenuhan pesanan yang diterapkan pada Toko Online Jam Fashion00 melalui platform Tokopedia dan TikTok Shop, mengetahui pengalaman pelanggan terhadap proses pemenuhan pesanan, serta menganalisis peran proses pemenuhan pesanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian terdiri atas pemilik toko, admin operasional, dan dua pelanggan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan NVivo 12 Pro melalui proses coding dan identifikasi tema. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemenuhan pesanan dilakukan melalui tahapan penerimaan dan verifikasi pesanan, pengelolaan stok produk, pengemasan produk, pengiriman pesanan, serta penanganan keluhan pelanggan. Pelanggan menilai bahwa produk yang diterima sesuai dengan deskripsi, pengemasan dilakukan dengan baik, pengiriman berlangsung sesuai estimasi, dan layanan toko responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil analisis NVivo menghasilkan tiga tema utama, yaitu ketepatan pemenuhan pesanan, kualitas pengiriman produk, dan kualitas pelayanan pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk yang diterima, tetapi juga oleh keseluruhan proses pemenuhan pesanan yang diberikan selama transaksi berlangsung. Temuan ini memperkuat teori *E-Service Quality* khususnya pada dimensi *reliability*, *fulfillment*, dan *responsiveness*.

Kata kunci: proses pemenuhan pesanan; kepuasan pelanggan; *e-service quality*; marketplace; NVivo.

Full Name : Alexius Obadia Ndruru
Student ID : 61201022009260
Thesis Title : Analysis Of The Order Fulfillment Process To Improve Customer Satisfaction At The Jam Fashion00 Online Store

ABSTRACT

This study aims to analyze the order fulfillment process implemented by Jam Fashion00 Online Store through Tokopedia and TikTok Shop platforms, examine customer experiences regarding the order fulfillment process, and analyze the role of order fulfillment in improving customer satisfaction. This research employed a qualitative approach with a descriptive research design. The informants consisted of the store owner, operational administrator, and two customers. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using NVivo 12 Pro through coding and thematic identification processes. The findings revealed that the order fulfillment process consists of several stages, namely order receipt and verification, inventory management, product packaging, order delivery, and customer complaint handling. Customers reported positive experiences, indicating that the products received matched the descriptions displayed on the marketplace, the packaging was secure, the delivery process met the estimated schedule, and the store provided responsive customer service. The NVivo analysis generated three main themes: order fulfillment accuracy, product delivery quality, and customer service quality. The findings indicate that customer satisfaction is influenced not only by the quality of the products received but also by the overall fulfillment process provided throughout the transaction. These findings support the E-Service Quality theory, particularly the dimensions of reliability, fulfillment, and responsiveness. The study also contributes by demonstrating that customer satisfaction in online stores is shaped by the integration of order verification, inventory management, delivery quality, and responsive customer service.

Keywords: order fulfillment process; customer satisfaction; e-service quality; marketplace; NVivo.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Proses Pemenuhan Pesanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pemenuhan pesanan yang dijalankan oleh Toko Online Jam Fashion00 serta keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan. Penulis menyadari bahwa dalam era digital, kualitas proses operasional memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara akademik maupun praktis, khususnya bagi pelaku usaha online dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Bapak Mildy Rifai, S.E., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
3. Bapak Dr. Eko Yuliawan, S.E., M.Si., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
5. Bapak Hero Gefthi Firnando, S.Ag., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Pemilik, admin operasional, serta pelanggan Toko Online Jam Fashion00 yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua, keluarga, serta rekan-rekan yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini

di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Depok, 10 Juni 2026

Penulis

Alexius Obadia Ndruru

DAFATAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFATAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.5.1 Maksud Penelitian.....	5
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Pemasaran dan Orientasi Pelanggan	9
2.1.3 Manajemen Pemasaran dalam Konteks <i>E-commerce</i>	10
2.2 Proses Pemenuhan Pesanan.....	11
2.2.1 Pengertian Proses Pemenuhan Pesanan	11
2.2.2 Perkembangan Teori Pemenuhan Pesanan	11
2.2.3 Aspek Proses Pemenuhan Pesanan.....	12

2.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2 Teori Kepuasan Pelanggan	14
2.3.3 Aspek Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Keterkaitan Proses Pemenuhan Pesanan dan Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5 Penelitian Terdahulu.....	18
2.6 Analisis Relevansi Persamaan dan Perbedaan	20
2.6.1 Relevansi Berdasarkan Konsep Penelitian.....	20
2.6.2 Relevansi Berdasarkan Unit Analisis	20
2.6.3 Relevansi Berdasarkan Metode Penelitian.....	21
2.6.4 Posisi dan Kontribusi Penelitian	21
2.7 Kerangka Pemikiran.....	22
2.7.1 Diagram Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	26
3.3 Fokus Penelitian	27
3.4 Informan Penelitian.....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6.1 Wawancara	32
3.6.2 Observasi.....	32
3.6.3 Dokumentasi	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
3.7.1 Reduksi Data	34
3.7.2 Penyajian Data	34
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	35
3.8 Uji Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Profil Toko Online Jam Fashion00.....	37

4.1.2 Sejarah Singkat dan Perkembangan Usaha	38
4.1.3 Platform Penjualan dan Sistem Operasional Toko	39
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	40
4.2.1 Karakteristik Informan	40
4.2.2 Peran Informan dalam Proses Pemenuhan Pesanan.....	41
4.3 Hasil Penelitian Proses Pemenuhan Pesanan	41
4.3.1 Penerimaan dan Verifikasi Pesanan	41
4.3.2 Pengelolaan Stok Produk	43
4.3.3 Proses Pengemasan Produk.....	44
4.3.4 Proses Pengiriman Pesanan.....	45
4.3.5 Penanganan Keluhan Pelanggan	47
4.4. Kepuasan Pelanggan terhadap Proses Pemenuhan Pesanan	48
4.4.1 Kesesuaian Produk dengan Deskripsi	48
4.4.2 Kepuasan Waktu Pengiriman	49
4.4.3 Kepuasan Kualitas Pengemasan.....	50
4.4.4 Responsivitas Layanan Toko.....	52
4.5 Hasil Analisis Data Menggunakan Nvivo	53
4.5.1 Proses Analisis Data Menggunakan NVivo	53
4.5.2 Hasil Word Frequency Query NVivo	54
4.5.3 Temuan Tematik Hasil Analisis NVivo	56
4.5.4 Interpretasi Hubungan Tema	59
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.6.1 Penerimaan dan Verifikasi Pesanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	61
4.6.2 Pengelolaan Stok Produk dalam Mendukung Pemenuhan Pesanan ...	62
4.6.3 Pengemasan dan Pengiriman sebagai Faktor Kepuasan Pelanggan....	63
4.6.4 Responsivitas Layanan dan Penanganan Keluhan Pelanggan	63
4.6.5 Sintesis Temuan Penelitian.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan penelitian terdahulu	19
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan Penelitian	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Profil Toko Online Jam Fashion00.....	38
Gambar 4. 2 Proses Pembuatan Project Penelitian pada NVivo 12 Pro.....	53
Gambar 4. 3 Word Cloud Hasil Analisis NVivo	55
Gambar 4. 4 Node Hierarchy Chart Hasil Coding NVivo	57