

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Gambaran umum mengenai responden Tokopedia berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	53	53%
Perempuan	47	57%
Total	100	100%

Sumber : Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.1 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden pengguna Tokopedia yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden atau sebesar 53%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen yang melakukan keputusan menggunakan Tokopedia, berjenis laki-laki.

2. Usia Responden

Gambaran umum mengenai responden Tokopedia berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17 Tahun – 22 Tahun	55	55%
23 Tahun – 28 Tahun	21	21%
29 Tahun – 34 Tahun	16	16%
>34 Tahun	8	8%
Total	100	100%

Sumber : Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.2 responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa usia responden pengguna Tokopedia yang paling banyak adalah berusia 17 tahun - 22 tahun sebanyak 55 responden atau sebesar 55%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen yang melakukan keputusan menggunakan Tokopedia, berusia 17 tahun - 22 tahun

4.1.2 Deskripsi Jawaban responden

Hasil jawaban responden mengenai Analiss Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *E-Commerce* Tokopedia berdasarkan tingkat kinerja dan harapan berdasarkan penyebaran kusioner kepada 100 orang responden dapat dijelaskan pada tabel 4.3 dan Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.3
Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban						
		STB	1	2	3	4	5	SB
		STB	F	F	F	F	F	SB
1	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan	STB	4	2	23	56	15	SB
2	Pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi	STB	0	5	19	63	13	SB
3	Waktu pengiriman barang tidak lebih dari estimasi	STB	0	17	39	31	13	SB
4	Adanya pengembalian barang ketika produk yang diterima salah atau rusak	STB	0	10	44	30	16	SB
5	Sistem website Tokopedia menjalankan permintaan pembeli secara akurat	STB	0	6	39	44	11	SB
6	Sistem website Tokopedia jarang terjadi kesalahan	STB	0	6	44	41	9	SB
7	Situs Tokopedia melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya	STB	2	5	50	37	6	SB
8	Situs Tokopedia melindungi data pribadi konsumen	STB	17	0	44	31	8	SB
9	Situs Tokopedia menanggapi masalah/keluhan belanja saya dengan segera	STB	1	5	29	55	10	SB
10	Situs Tokopedia menanggapi masalah/keluhan belanja saya dalam waktu 24jam	STB	2	3	38	46	11	SB
11	Tokopedia selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru	STB	1	5	27	55	12	SB
12	Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	STB	1	5	38	45	11	SB

Sumber : Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.3 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat baik terdapat pada pernyataan 4 yaitu adanya pengembalian barang ketika produk yang diterima salah atau rusak dengan jumlah responden

sebanyak 16 responden dan yang terkecil pada pernyataan 7 yaitu Situs Tokopedia melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya dengan jumlah responden sebanyak 6 responden

Tabel 4.4
Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan

No	Pernyataan	Jawaban						SB
		STB	1	2	3	4	5	
		STB	F	F	F	F	F	
1	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan	STB	0	0	43	43	14	SB
2	Pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi	STB	0	0	34	57	9	SB
3	Waktu pengiriman barang tidak lebih dari estimasi	STB	1	4	40	40	15	SB
4	Adanya pengembalian barang ketika produk yang diterima salah atau rusak	STB	0	0	28	56	16	SB
5	Sistem website Tokopedia menjalankan permintaan pembeli secara akurat	STB	0	0	34	49	17	SB
6	Sistem website Tokopedia jarang terjadi kesalahan	STB	0	1	36	48	15	SB
7	Situs Tokopedia melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya	STB	0	0	27	57	16	SB
8	Situs Tokopedia melindungi data pribadi konsumen	STB	0	0	23	56	21	SB
9	Situs Tokopedia menanggapi masalah/keluhan belanja saya dengan segera	STB	0	0	32	54	14	SB
10	Situs Tokopedia menanggapi masalah/keluhan belanja saya dalam waktu 24jam	STB	0	0	36	37	27	SB
11	Tokopedia selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru	STB	0	0	29	49	22	SB
12	Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	STB	0	2	37	41	20	SB

Sumber : Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat baik terdapat pada pernyataan 10 Situs Tokopedia menanggapi masalah/keluhan belanja saya dalam waktu 24jam dengan jumlah responden sebanyak 27 responden dan yang terkecil pada pernyataan 2 Pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi dengan jumlah responden sebanyak 9 responden

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini. Uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan terhadap 30 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Kuisisioner Berdasarkan Kinerja

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,729	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,733	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,750	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,659	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,814	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,588	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,628	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,716	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,508	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,627	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,766	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,556	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas variabel kinerja dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian seluruh item pernyataan kinerja dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kuisiner Berdasarkan Harapan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,829	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,540	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,847	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,801	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,947	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,880	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,860	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,873	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,774	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,854	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,875	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,701	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel harapan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian seluruh item pernyataan kinerja dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel harapan dan variabel kinerja menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan tabel 4.7 di atas mengenai ketentuan reliable. maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Kondisi	Simpulan
Kinerja	0.883	0,8000 -1,0000	Sig>alpha	Sangat Tinggi
Harapan	0.951	0,8000 -1,0000	Sig>alpha	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 diatas nilai cronbach's alpha sebesar 0,883 untuk kinerja dengan tingkat reliabel sangat tinggi dan 0,951 untuk variabel harapan dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan konsumen atas kualitas layanan pada Tokopedia menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu *metode importance performance analysis* (IPA) dan *customer satifaction index* (CSI) adalah sebagai berikut:

4.3.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan konsumen atas kualitas layanan pada Tokopedia. Dengan menggunakan analisis tingkat harapan dan kinerja atau *importance performance analysis*. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka diperoleh data *importance performance analysis* (IPA) dan Analisis *customer satisfaction index* (CSI) sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tabel 4.8
Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan
Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *E-Commerce* Tokopedia

No	Pernyataan	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	Butir 1	376	371	1,01
2	Butir 2	384	375	1,02
3	Butir 3	340	364	0,93
4	Butir 4	352	388	0,91
5	Butir 5	360	383	0,94
6	Butir 6	353	377	0,94
7	Butir 7	340	389	0,87
8	Butir 8	330	398	0,83
9	Butir 9	368	382	0,96
10	Butir 10	361	391	0,92
11	Butir 11	372	393	0,95
12	Butir 12	360	379	0,95
Total		4296	4590	11,24

Sumber : Data Diolah. 2021

Berdasarkan Tabel 4.8 mengenai Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan pada kepuasan konsumen Tokopedia diperoleh nilai tingkat kesesuaian seluruh item sebesar 11,24%

Tahap kedua adalah menghitung rata – rata untuk setiap atribut yang diperoleh konsumen :

$$XI = \frac{\sum Xi}{n} \quad YI = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja produk.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap produk.

n = Jumlah responden.

Tabel 4.9
Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan
Kepuasan Pada *E-Commerce* Tokopedia

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata Kinerja	Skor Rata-Rata Harapan
1	Butir 1	3,76	3,71
2	Butir 2	3,84	3,75
3	Butir 3	3,40	3,64
4	Butir 4	3,52	3,88
5	Butir 5	3,60	3,83
6	Butir 6	3,53	3,77
7	Butir 7	3,40	3,89
8	Butir 8	3,30	3,98
9	Butir 9	3,68	3,82
10	Butir 10	3,61	3,91
11	Butir 11	3,72	3,93
12	Butir 12	3,60	3,79
Total		42,96	45,90
Rata-Rata		3,58	3,83

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai perhitungan rata – rata dari penilaian kinerja dan penilaian harapan kepuasan konsumen atas kualitas layanan Tokopedia dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan dan kinerja terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja sebesar 3,58 dan harapan sebesar 3,83.

Selanjutnya menghitung rata – rata Analisis *Importance Performance* seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan Kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius:

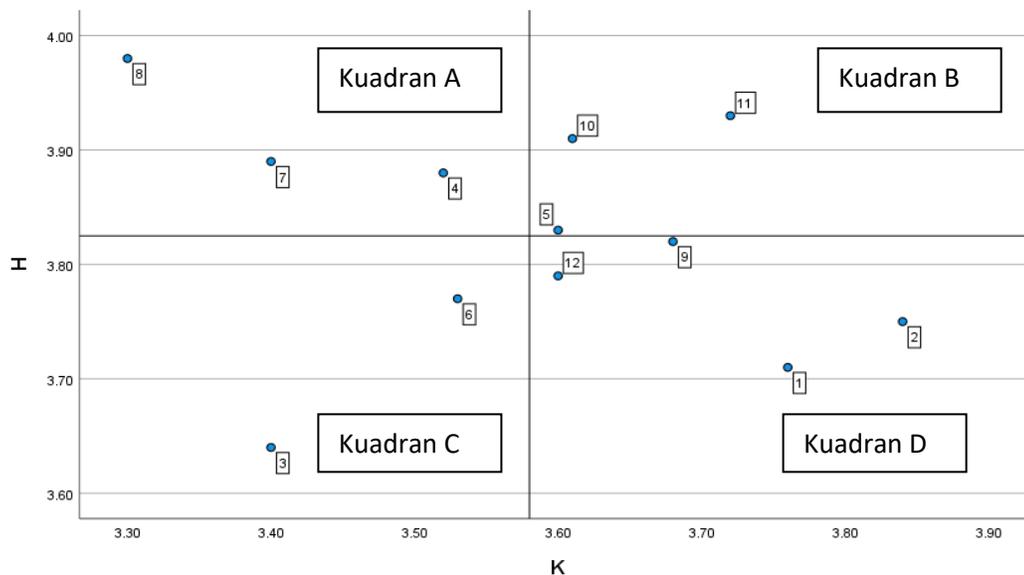
$$X = \frac{\sum Xi}{K} \quad Y = \frac{\sum Yi}{K} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja seluruh atribut.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap seluruh atribut.

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan



Gambar 4.1

Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 4.1 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat Harapan yaitu sebesar 3,83 dan nilai rata-rata tingkat Kinerja yaitu sebesar 3,58. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan mahasiswa terbagi menjadi empat kuadran, Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Adanya pengembalian barang ketika produk yang diterima salah atau rusak (4)
- b. Situs Tokopedia melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya (7)
- c. Situs Tokopedia Melindungi data pribadi konsumen (8)

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan, Dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Sistem website Tokopedia Menjalankan permintaan pembeli secara akurat (5)
- b. Situs Tokopedia menanggapi masalah/keluhan belanja saya dalam waktu 24 jam (10)

- c. Tokopedia selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru (11)

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Waktu pengiriman barang tidak lebih dari estimasi (3)
- b. Sistem website Tokopedia jarang terjadi kesalahan (6)

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan, Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh konsumen, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan (1)
- b. Pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertansaksi (2)
- c. Situs Tokopedia menangani masalah/keluhan pembelian saya dengan segera (9)
- d. Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (12)

4.3.2 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Mean Importance Score (MIS)

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

Keterangan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N xi}{n}$$

n : Jumlah responden

Yi : Harapan atribut ke-i

Tabel 4.10
Skor Rata-Rata Harapan (MIS)

No	Pernyataan	Total	Rata-Rata
1	Butir 1	371	3,71
2	Butir 2	375	3,75
3	Butir 3	364	3,64
4	Butir 4	388	3,88
5	Butir 5	383	3,83
6	Butir 6	377	3,77
7	Butir 7	389	3,89
8	Butir 8	398	3,98
9	Butir 9	382	3,82
10	Butir 10	391	3,91
11	Butir 11	393	3,93
12	Butir 12	379	3,79
Jumlah		4590	45,9

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai hasil skor rata-rata harapan (MIS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan, Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan

terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 45,9 dan yang tertinggi pada pertanyaan (8) sebesar 3,98

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N xi}{n}$$

Keterangan:

n : Jumlah Responden

Xi : Nilai kinerja atribut ke-i

Tabel 4.11
Skor Rata-Rata Kinerja (MSS)

No	Pernyataan	Total	Rata-Rata
1	Butir 1	376	3,76
2	Butir 2	384	3,84
3	Butir 3	340	3,40
4	Butir 4	352	3,52
5	Butir 5	360	3,60
6	Butir 6	353	3,53
7	Butir 7	340	3,40
8	Butir 8	330	3,30
9	Butir 9	368	3,68
10	Butir 10	361	3,61
11	Butir 11	372	3,72
12	Butir 12	360	3,60
Jumlah		4296	42,96

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai hasil skor rata-rata kinerja (MSS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan, Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kinerja

terdapat total hasil rata-rata (MSS) sebesar 42,96 dan yang tertinggi pada pertanyaan (2) sebesar 3,84

1. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan (k=5)

i : Atribut pelayanan ke-i

Table 4.12

Hasil Nilai *Weight Factor*

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai WF
1	Butir 1	371	8,08
2	Butir 2	375	8,17
3	Butir 3	364	7,93
4	Butir 4	388	8,45
5	Butir 5	383	8,34
6	Butir 6	377	8,21
7	Butir 7	389	8,47
8	Butir 8	398	8,67
9	Butir 9	382	8,32
10	Butir 10	391	8,52
11	Butir 11	393	8,56
12	Butir 12	379	8,26
Jumlah		4590	100,00

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4,12 mengenai hasil *wieght factor* (WF) dari seluruh hasil indikator kualitas pelayanan diperoleh rata – rata *wieght factor* (WF) sebesar 100,00

3. Menentukan *Weight Score* (WSi)

Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan(X) (MeanSatisfaction Score=MSS),

$$WSi = WFi \times MSSi$$

Table 4.13

Hasil Nilai *Weight Score*

No	Pernyataan	Nilai MSSi	Nilai WFi	Nilai Wsi
1	Butir 1	3,76	8,08	30,38
2	Butir 2	3,84	8,17	31,37
3	Butir 3	3,40	7,93	26,96
4	Butir 4	3,52	8,45	29,74
5	Butir 5	3,60	8,34	30,02
6	Butir 6	3,53	8,21	28,98
7	Butir 7	3,40	8,47	28,80
8	Butir 8	3,30	8,67	28,61
9	Butir 9	3,68	8,32	30,62
10	Butir 10	3,61	8,52	30,76
11	Butir 11	3,72	8,56	31,84
12	Butir 12	3,60	8,26	29,74
Jumlah		42,96	100,00	357,82

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4,13 mengenai hasil *wieght score* (WSi) dari seluruh hasil indikator kualitas pelayanan diperoleh total *wieght score* (WSi) sebesar 357,82

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan kep

HS = (Highest Scale)

Skala maksimum yang digunakan (skala 5)

$$CSI = \frac{357,82}{5} \times 100\% = 71,57\%$$

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 71,57%

Tabel 4.14
Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34%	Tidak Puas

Sumber : Data Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan tabel kriteria nilai indeks konsumen pada *E-Commerce* Tokopedia diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 71,57%, Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 71,57%, Berada pada range 66%-80%, Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks mengenai kepuasan konsumen pada *E-Commerce* tokopedia atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria puas .

4.4 Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan yang harus diprioritaskan dikarenakan dianggap penting dan belum terlaksanakan oleh *E-Commerce* Tokopedia yaitu:

Kuadran A

menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Konsumen beranggapan bahwa tokopedia kurang baik dalam melakukan proses pengembalian barang ketika profuk yang diterima rusak/salah. Tokopedia harus melakukan evaluasi karena hal ini menjadi factor penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen (4)
2. Konsumen kurang puas dengan Tokopedia dalam hal melindungi informasi tentang aktivitas belanja konsumen (7)
3. Konsumen beranggapan *e-commerce* Tokopedia kurang baik dalam melindungi data pribadi konsumen dengan terjadi hack terhadap data pribadi konsumen merasa kurang puas dan Tokopedia harus melakukan evaluasi terkait system keamanan agar menjadi lebi baik karena hal ini menjadi factor penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen (8)

Kuadran B

menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan, Dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Situs Tokopedia menjalankan permintaan pembeli secara akurat membuat konsumen puas terhadap layanan yang diberikan (5)

2. Situs Tokopedia selalu menanggapi masalah atau keluhan belanja konsumen dalam waktu 24 jam membuat konsumen merasa puas akan kinerja dan layanan yang diberikan untuk memuaskan konsumen (10)
3. Tokopedia selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru akan membuat konsumen merasa puas dengan kinerja yang diberikan sehingga memudahkan konsumen dalam menerima informasi dan bertransaksi (11)

Kuadran C

menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Waktu pengiriman barang tidak lebih dari estimasi (3)
2. System website tokopedia sering terjadi kesalahan dan konsumen merasa kualitas layanan atau kinerja system tokopedia kurang memuaskan (6)

Kuadran D

menunjukkan variabel yang memuaskan, tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh konsumen, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Situs Tokopedia tersedia fasilitas pencarian yang memudahkan konsumen untuk menemukan produk yang dibutuhkan sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan selera yang diinginkan (1)
4. Pilihan pembayaran yang sudah cukup banyak sangat memudahkan konsumen dalam bertransaksi pada *e-commerce* Tokopedia (2)
5. Situs Tokopedia menangani masalah/keluhan pembelian saya dengan segera (9)
6. Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (12)

Nilai kepuasan konsumen dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) konsumen pada *e-commerce* Tokopedia secara umum indeks kepuasan konsumen untuk atribut-atribut yang diuji dan diperoleh hasil pada kriteria puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pada *e-commerce* Tokopedia sudah melampaui harapan konsumen, hal ini harus tetap dipertahankan tetapi masih perlu meningkatkan kinerja di beberapa item terutama pada situs tokopedia melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya dan situs tokopedia melindungi data pribadi konsumen karna itu sangat penting untuk tokopedia meningkatkan system keamanan agar mampu menjadi lebih baik dan kuat.