

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
E-COMMERCE TOKOPEDIA**

SKRIPSI



OLEH :

Andre Jaya Sani Aji

1712110120

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2021**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA**

SKRIPSI



OLEH :

Andre Jaya Sani Aji

1712110120

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2021**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA**

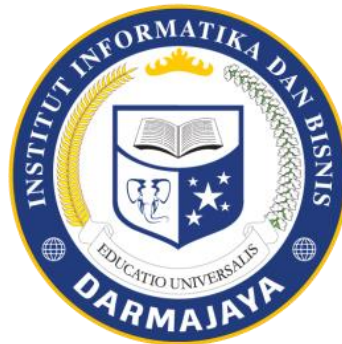
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

SARJANA EKONOMI

Pada Program Studi Manajemen

IIB Darmajaya Bandar Lampung



Disusun oleh :

Andre Jaya Sani Aji

1712110120

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2021



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, Maret 2021

ANDRE JAYA SANIAJI

NPM.1712110120

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE*
TOKOPEDIA**

Nama Mahasiswa : **ANDRE JAYA SANI AJI**

NPM : **1712110120**

Program Studi : **S1 - MANAJEMEN**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada jurusan **MANAJEMEN IIB Darmajaya**.

Bandar Lampung,

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

M, Rafiq, S.E.,M.Si

NIK. 10590808

Mengetahui

Ketua Program Studi

Dr. Anggalia Wibasuri, S.KOM.,M.M

NIK. 10190605

HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal Maret telah diselenggarakannya sidang SKRIPSI dengan judul **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *E-Commerce* Tokopedia**. Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Andre Jaya Sani Aji**

No. Pokok Mahasiswa : **1712110120**

Program Studi : **S1-Manajemen**

Dan telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Mengesahkan

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda Tangan</u>
1. Aswin, S.E.,M.M	Penguji I	_____
2. Viola De Yusa, S.E.,M.M	Penguji II	_____

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

Dr. Faurani I Santi Singagerda,S.E.,M.Sc
NIK. 30040419

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 11 November 1998 sebagai anak ke 4 dari 4 bersaudara, dari pasangan Bapak Rosidin dan Ibu Susilawati.

1. Identitas

- a. Nama : Andre Jaya Sani Aji
- b. NPM : 1712110120
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl. Kh. Masmansyur No. 25 Kota Bandar Lampung
- f. Suku : Lampung
- g. Kewarganegaraan : Indonesia

2. Riwayat Pendidikan

- a. Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN Rawa Laut Kota Bandar Lampung.
- b. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama SMPN 18 Kota Bandar Lampung
- c. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 10 Kota Bandar Lampung.
- d. Tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen pada Jenjang Strata (S1) di Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya Bandar Lampung.
- e. Penulis melakukan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat di Desa Cibiah Kelurahan Batu Putuk Kecamatan Teluk Betung Barat Kota Bandar Lampung, pada tahun 2020.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, berkat rahmat dan nikmat serta taufik dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas nikmat dan rahmat-Mu ya Robb.

Kupersembahkan karya tulis ini kepada:

Kedua Orangtua saya, papa Rosidin dan mama Rahandini Susilawati, motivator terbesar dalam hidupku dan belahan jiwaku surga dunia dan akhiratku yang tak pernah lelah mendoakan, membesarkan, mendidik, dan menyayangiku atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Takkan pernah terbalas jasa mama dan papa, hanya doa lah yang selalu saya ucapkan untuk kedua orang tua saya agar mereka selalu dalam lindungan Allah SWT dan selalu diberikan kesehatan agar kelak dapat melihat saya menjadi orang yang sukses.

Ketiga kakak saya, Febri Aji Pratama, Sofyan Aji Dinata, Dan Yogi Aji Saputra yang selalu menyemangati saya dan memberikan dukungan serta doa untuk adiknya agar dapat menyelesaikan kuliah ini.

Terimakasih juga kepada kakak Rahadian Aji Pratama S.E yang selalu memberikan arahan dan dukungan kepada saya dengan sangat baik dan yang selalu ada dan mengajarkan saya arti sebuah kemandirian dan jangan takut untuk selalu mencoba mengerjakan skripsi ini sendiri sampai dengan selesai.

Terima Kasih untuk keluarga besar saya, sahabat dan teman – teman seperjuangan Angkatan manajemen dan teman-teman lainnya yang tidak dapat di sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini.

Almamater ku Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya yang telah memberikan banyak kenangan,cerita,penggalaman dan wawasan untuk menjadikan saya pribadi yang lebih baik.

MOTTO

Pendidikan Merupakan Senjata Paling Ampuh Yang Bisa Kamu Gunakan Untuk Merubah Dunia.

(Nelson Mandela)

Jawaban Dari Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Belajar Dan Tak Kenal Putus Asa.

(Andre Jaya)

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA

Oleh

Andre Jaya Sani Aji

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas layanan Tokopedia. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah data primer dengan metode penelitan lapangan yaitu menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Tokopedia di Indonesia. Dalam penelitian ini ditetapkan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling dan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka jumlah sampel yang didapat sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode Pentingnya Analisis Kinerja dan Indeks Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, *E-Commerce*, Tokopedia

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., M.Sc, selaku Rektor IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT, selaku Wakil Rektor I Bidang akademik IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
3. Bapak Ronny Nazar, SE,M.M, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos, selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. R..A. Bustumi Rosadi, M.S selaku Wakil Rektor IV IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
6. Ibu Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE.,M.sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya.
7. Ibu Dr. Anggalia Wibasuri, S.KOM.,M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
8. Bapak M. Rafiq, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
9. Para dosen dan Staf Jurusan Manajemen IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
10. Kedua Orang Tua Saya, Mama dan Papa yang selalu setia membimbing dan mendoakan saya setiap saat.

- 11 Para Sahabat Saya (Irwansyah Putra Mulia, Arya Dunga Ramadhani, dan Muhammad Sepriyadi Pamungkas) yang selalu menemani saya dengan canda dan tawa perkuliahan sampai lulus kuliah semoga kita sukses.
- 12 Kak Rahadian Aji Pratama yang sangat membantu saya dan selalu memberi arahan selama pengerjaan skripsi kebaikanmu akan selalu teringat.
- 13 Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama Jurusan Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis dalam pembelajaran.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
PRAKARTA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 E- Commerce	12
2.1.1 Pengertian <i>E-Commerce</i>	12
2.1.2 Jenis-Jenis <i>E-commerce</i>	13
2.2 Kepuasan Konsumen.....	14

2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	14
2.2.2 Mengukur Kepuasan Konsumen	15
2.2.3 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	15
2.2.4 Kepuasan Konsumen dan Mempertahankan Konsumen	16
2.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen	17
2.3 Kualitas Layanan.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	17
2.3.2 Indikator Kualitas Layanan	19
2.4 Penelitian Terdahulu	20
2.5 Kerangka Pikir	22
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Sumber Data	23
3.2.1 Data Primer.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.3.1 Kuesioner.....	24
3.4 Populasi Dan Sampel.....	25
3.4.1 Populasi	25
3.4.2 Sampel	25
3.5 Variabel Penelitian	26
3.6 Definisi Variabel Operasional	26
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	27
3.7.1 Uji Validitas.....	27
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.8 Metode Analisis Data.....	29
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	34
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	34

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	35
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	38
4.2.1 Hasil Uji Validitas	38
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3 Hasil Analisis Data.....
4.3.1 Importance Performance Analysis.....	40
4.3.2 Customer Satisfaction Index.....	46
4.4 Pembahasan
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pengguna <i>E-Commerce</i> Indonesia Tahun 2018 – 2020.....	2
1.2 Peringkat <i>E-Commerce</i> Terpopuler Di Indonesia.....	3
1.3 Pra Survey Alasan Konsumen Tidak Puas Terhadap Tokopedia.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	20
3.1 Penentuan Skor Tingkat Harapan.....	24
3.2 Penentuan Skor Tingkat Kinerja	24
3.3 Kriteria Pemilihan Sampel	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.5 Interpretasi Nilai r	28
3.6 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	33
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.3 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja	36
4.4 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan.....	37
4.5 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Kinerja.....	38
4.6 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Harapan	39
4.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
4.8 Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan....	41
4.9 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan	42
4.10 Skor Rata-Rata Harapan.....	46
4.11 Skor Rata-Rata Kinerja	47
4.12 Hasil Nilai Weight Factor	48
4.13 Hasil Nilai Weight Score	49
4.14 Kriteria Nilai Indek Kepuasan Konsumen	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Data Pengunjung Tokopedia Di Indonesia Tahun 2020	4
1.2 Pra Survey Kepuasan Konsumen Tokopedia.....	6
3.1 Diagram Kartesius.....	30
4.1 Diagram Kartesius.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3** Hasil Uji Karakteristik Responden
- Lampiran 4** Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5** Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6** Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7** Hasil Diagram Kartesius