

## *Tokopedia Customer Satisfaction Analysis*

**By Djuan Deus Ahuro Sibagariang**

### *Abstract*

*The ongoing Covid-19 pandemic has created a change in shopping activities from offline to online. There has been an increase in e-commerce players. In the era of the birth of e-commerce, there is an e-commerce that is having problems in the field of security, even though the number of people who use its services is increasing. This study aims to analyze and prove the effectiveness of online convenience, online trust, and online security on Tokopedia customer satisfaction. This study uses quantitative research with the use of a sample collection technique, namely purposive sampling. The selected population is Tokopedia users who live in Depok. The source of the data comes from the results of a questionnaire of 75 respondents. The analytical tool in this study is the SmartPLS 3 software. From the results of the study it was found: (1) there was a positive and significant influence on online convenience on Tokopedia customer satisfaction; (2) there is a positive and significant influence on online trust on Tokopedia customer satisfaction; (3) there is no significant effect on online security on Tokopedia customer satisfaction.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Online Convenience, Online Trust, Online security*

# Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia

Oleh Djuan Deus Ahuro Sibagariang

## Abstrak

Pandemic Covid-19 yang kini tengah berlangsung menciptakan perubahan dalam aktivitas berbelanja dari *offline* ke *online*. Terjadi peningkatan pada pelaku *e-commerce*. Dalam masa lahirnya *e-commerce* ini, ada sebuah *e-commerce* yang tengah bermasalah dalam bidang keamanan, meski begitu jumlah orang yang menggunakan jasa nya meningkat. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis serta membuktikan pengaruh kenyamanan *online*, kepercayaan *online*, dan keamanan *online* terhadap kepuasan pelanggan Tokopedia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan penggunaan teknik pengumpulan sampel yakni *purposive sampling*. Populasi yang dipilih ialah pengguna Tokopedia yang berdomisili di Depok. Sumber data berasal dari hasil kuesioner 75 responden. Alat analisis dalam penelitian ini yakni *software* SmartPLS 3. Dari hasil penelitian didapati: (1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kenyamanan *online* terhadap kepuasan pelanggan Tokopedia; (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kepercayaan *online* terhadap kepuasan pelanggan Tokopedia; (3) tidak terdapat pengaruh secara signifikan pada keamanan *online* terhadap kepuasan pelanggan Tokopedia.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Kenyamanan *Online*, Kepercayaan *Online*, Keamanan *Online*.