



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA

SKRIPSI

DJUAN DEUS AHURO SIBAGARIANG

1810111264

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2021



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

DJUAN DEUS AHURO SIBAGARIANG

1810111264

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Djuan Deus Ahuro Sibagariang

NIM : 1810111264

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan persyaratan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Desember 2021



Djuan Deus Ahuro Sibagariang

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Djuan Deus Ahuro Sibagariang

NIM : 1810111264

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 26 Desember 2021

Yang menyatakan, materai

Rp. 10.000,-



(Djuan Deus Ahuro Sibagariang)

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DJUAN DEUS AHURO SIBAGARIANG **1810111264**

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal :
dan telah dinyatakan memenuhi syarat yang diterima



Suharyati, S.E., M.M.

Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M

Penguji I



Yuliniar, S.E., M.M.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA.,

CSRS

Dekan



Wahyudi, S.E., MM

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Januari 2022

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*.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Hari ini Senin, tanggal 10, Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Djuan Deus Ahuro Sibagariang

NIM : 1810111264

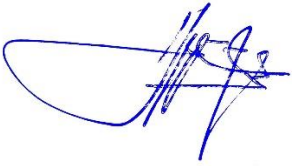


Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

“Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, S.E., M.M.	Ketua Penguji	
2	Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.	Penguji I	
3	Yuliniar, S.E., M.M.	Penguji II **)	

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 10 Januari 2022

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, melalui nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia**” tanpa adanya kendala berarti.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Yuliniar SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang bermanfaat bagi keberlanjutan penulisan karya tulis ini.

Di samping itu, penulis juga berterimakasih kepada orang tua, saudara, teman-teman yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan. Penulis mohon maaf atas segala kekeliruan yang sangat mungkin terjadi pada penulisan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan seluruh pembaca.

Jakarta, 26 Desember 2021



Djuan Deus Ahuro Sibagariang

1810111264

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	8
I.3. Tujuan Penelitian	8
I.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Landasan Teori	10
II.1.1 Pemasaran <i>Online</i>	10
II.1.2 E-Commerce	11
II.1.3 Perilaku Konsumen.....	12

II.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	13
II.1.5	Kenyamanan <i>Online</i>	16
II.1.6	Kepercayaan <i>Online</i>	20
II.1.7	Keamanan <i>Online</i>	22
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	24
II.3	Model Penelitian.....	30
II.3.1	Kenyamanan <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
II.3.2	Kepercayaan <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
II.3.3	Keamanan <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
II.4	Hipotesis.....	32
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
III.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
III.2.	Populasi dan Sampel.....	34
III.3.	Teknik Pengumpulan Data	36
III.3.1	Jenis Data.....	36
III.3.2	Sumber Data	36
III.3.3	Pengumpulan Data.....	36
III.4.	Teknik Analisis Data.....	37
III.4.1	Analisis Deskriptif.....	38
III.4.2	Analisis Inferensial.....	39
III.4.3	Tahapan <i>Partial Least Square</i>	40
III.4.4	Uji Hipotesis	44
III.4.4.1	Uji t (Uji Parsial)	44
BAB IV	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	47
IV.1.1	Profil Perusahaan Tokopedia	47
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian	48

IV.2.1 Deskripsi Data Responden	48
IV.2.2 Analisis Data Deskripsi.....	49
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	54
IV.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54
IV.3.1.1 Uji Validitas Konvergen.....	55
IV.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan	57
IV.3.1.3 Uji Reliabilitas.....	58
IV.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	59
IV.3.2.1 Uji R Square	59
IV.3.2.2 Uji Q-Square	60
IV.3.3 Uji Hipotesis	60
IV.3.3.1 Uji t-Statistik	60
IV.4 Pembahasan.....	62
IV.4.1 Pengaruh Kenyamanan <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
IV.4.2 Pengaruh Kepercayaan <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
IV.4.3 Pengaruh Keamanan <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	64
IV.5 Keterbatasan Penelitian	66
BAB V.....	67
SIMPULAN DAN SARAN.....	67
V.1. Simpulan	67
V.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Table 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	27
Table 2. Pengukuran Variabel.....	33
Table 3. Skala Likert	37
Table 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	37
Table 5. Peringkat Jawaban Kuesioner	38
Table 6. Interpretasi Nilai Indeks.....	39
Table 7 Interpretasi Reliabilitas	43
Table 8. Karakteristik Responden Dari Jenis Kelamin	48
Table 9. Frekuensi Penggunaan Aplikasi Tokopedia.....	48
Table 10. Jawaban Kepuasan Pelanggan	49
Table 11. Jawaban Kenyamanan Online	51
Table 12. Jawaban Kepercayaan Online	52
Table 13. Jawaban Keamanan Online	53
Table 14. Outer Loading Factor	56
Table 15. Nilai Fornell-Lacker-Criterium.....	57
Table 16. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	57
Table 17. Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	58
Table 18. Nilai R Square.....	59
Table 19. Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficients).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Wilayah-Wilayah dimana Milenial yang Banyak Belanja Online	4
Gambar 2. 10 E-Commerce dengan Pengunjung Situs Bulanan Tertinggi.....	6
Gambar 3. Alur Kegiatan E-Commerce	12
Gambar 4. Model Penelitian	30
Gambar 5. Tahapan Struktural PLS	40
Gambar 6. Konstruksi Diagram Jalur	42
Gambar 7. Nilai Loading Factor melalui Diagram Jalur.....	55
Gambar 8. Inner Model	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Data Kuesioner 75 Responden	78
Lampiran 3 Hasil Data Karakteristik Responden.....	88
Lampiran 4 Hasil Data Statistik Deskriptif Responden	89
Lampiran 5 Hasil Output Outer Model PLS	90
Lampiran 6 T Tabel.....	95