



**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI TIKTOK SHOP**

SKRIPSI

TIKA OKTAVIA RAMADHANI

2210111217

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI TIKTOK SHOP**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

TIKA OKTAVIA RAMADHANI

2210111217

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tika Oktavia Ramadhani

NIM. : 2210111217

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

Jakarta, 15 Oktober 2025
Yang menyatakan,



Tika Oktavia Ramadhani

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Tika Okatvia Ramadhani
NIM	: 2210111217
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: SI 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 :

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di TikTok Shop

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : Jakarta
Pada tanggal : 5 Januari 2026
Yang Menyatakan,

The image shows an official stamp of Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. The stamp is rectangular with a red border and contains the university's name in Indonesian. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the stamp, the text 'METERA TEMPEL' and a unique ID number 'ID: 39AMX287467695' are visible.

(Tika Oktavia Ramadhani)

SKRIPSI

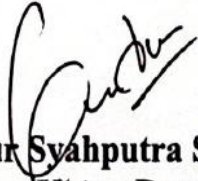
PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TIKTOK SHOP

Dipersiapkan dan disusun oleh :

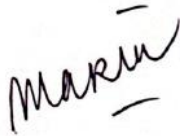
TIKA OKTAVIA RAMADHANI

2210111217

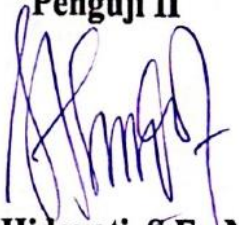
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 08 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**


Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M.
Ketua Penguji


Risty Rahma Dafina, S.E., M.M.
Penguji I


Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM.
Penguji II


Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan


Siti Hidayati, S.E., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 08 Desember 2025

THE EFFECT OF DELIVERY TIMELINESS, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT TIKTOK SHOP

By Tika Oktavia Ramadhani

Abstract

The development of TikTok Shop as an e-commerce platform in Indonesia shows rapid growth and attracts the attention of the younger generation. This platform integrates entertainment content with online shopping activities, causing many consumers to spend a significant amount of time on the application. However, consumer satisfaction on TikTok Shop is influenced by several factors. This study aims to analyze the effect of delivery timeliness, information quality, and service quality on consumer satisfaction at TikTok Shop. The population of this study consists of TikTok Shop consumers, with a sample of 100 respondents residing in Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) selected using purposive sampling. This research is quantitative in nature. Data analysis was conducted using SmartPLS 4.0 software. The results of this study indicate that delivery timeliness and information quality have a positive effect on consumer satisfaction, while service quality does not affect consumer satisfaction.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Delivery Timeliness, Information Quality, Service Quality.*

PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TIKTOK SHOP

Oleh Tika Oktavia Ramadhani

Abstrak

Perkembangan TikTok Shop sebagai platform e-commerce di Indonesia menunjukkan pertumbuhan pesat dan menarik perhatian generasi muda. Platform ini memadukan konten hiburan dengan aktivitas belanja online, sehingga banyak konsumen menghabiskan waktu lama di aplikasi. Namun, kepuasan konsumen TikTok Shop dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di TikTok Shop. Penelitian ini mengambil populasi dari konsumen TikTok Shop, dengan sampel sebanyak 100 orang responden yang berdomisili di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) yang diambil menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Pengolahan data dilakukan menggunakan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 5 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Tika Oktavia Ramadhani

NIM : 2210111217

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TIKTOK SHOP**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus Sidang Tugas**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M	Ketua	
2	Risty Rahma Dafina, SE., MM	Anggota I	
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 5 Desember 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualiatas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan konsumen di TikTok Shop”. Melalui tulisan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun penelitian ini, antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan perlindungan-Nya.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
3. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Siti Hidayati, SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana UPN Veteran Jakarta.
5. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama melakukan penelitian ini.
6. Kedua orang tua, adik, serta keluarga besar penulis yang memberikan semangat serta dukungan.
7. Innayah Pitopili sahabat dari kecil penulis yang telah memberikan dukungan moral, semangat, serta masukan yang sangat berarti.
8. Sahabat penulis Dalgon (Mavira, Nabila dan Devi) serta teman terdekat penulis yang telah memberikan dukungan, menjadi pendengar, serta memberikan semangat.

Jakarta, 8 Desember 2025

Tika Oktavia Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pemasaran Jasa.....	10
2.1.2. Perilaku Konsumen	10
2.1.3. Digital Marketing	11
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.5. Ketepatan Waktu Pengiriman.....	12
2.1.6. Kualitas Informasi	13
2.1.7. Kualitas Layanan.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Model Penelitian	26
2.3.1. Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.3.2. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.3.3. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.4. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1. Populasi	30
3.2.2. Sampel.....	30
3.3. Teknik Pengumpulan data	32
3.3.1. Jenis Data	32
3.3.2. Sumber Data.....	33
3.3.3. Pengumpulan Data	33

3.4.	Teknik Analisis Data	36
3.4.1.	Pre-test.....	36
3.4.2.	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	37
3.4.3.	Teknik Analisis Data Inferensial.....	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian	46
4.2.	Pre-test.....	48
4.2.1.	Hasil <i>Content Validity</i>	48
4.2.2.	Hasil Uji <i>Construct Validity</i>	48
4.3.	Deskripsi Data Penelitian	49
4.3.1.	Deskripsi Data Responden	49
4.3.2.	Analisis Data Deskriptif.....	52
4.4.	Analisis Data Inferensial	58
4.4.1.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
4.4.2.	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	64
4.4.	Uji Hipotesis dan Analisis.....	65
4.5.	Pembahasan.....	68
4.5.1	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
4.5.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Keterbatasan Penelitian	75
5.3.	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		78
RIWAYAT HIDUP		82
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matriks Penelitian Sebelumnya.....	24
Tabel 2.	Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 3.	Jumlah Sampel Data.....	32
Tabel 4.	Skala Likert	33
Tabel 5.	Kisi – kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 6.	Interpretasi Nilai Indeks Responden	38
Tabel 7.	Hasil Content Validity.....	48
Tabel 8.	Hasil Construct Validity.....	49
Tabel 9.	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen(Y)	53
Tabel 10.	Hasil Analisis Deskriptif Ketepatan Waktu Pengiriman(X1)	54
Tabel 11.	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Informasi(X2).....	56
Tabel 12.	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan(X3)	57
Tabel 13.	Nilai <i>Loading Factor</i>	60
Tabel 14.	Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	61
Tabel 15.	<i>Cross Loading</i>	61
Tabel 16.	Hasil Nilai Heterotrait-monotrait (HTMT)	62
Tabel 17.	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 18.	Hasil Uji R-Square	64
Tabel 19.	Hasil Uji Q-Square	65
Tabel 20.	Hasil Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient)	65
Tabel 21.	Hasil Korelasi Setiap Indikator	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Waktu penggunaan Tiktok Global.....	2
Gambar 2. E-commerce paling sering diakses di Indonesia	3
Gambar 3. Hasil Survei Persepsi Konsumen terhadap Layanan E-commerce	4
Gambar 4. Keterlambatan Pengiriman Paket di TikTok Shop.....	5
Gambar 5. Model Penelitian	27
Gambar 6. Langkah-langkah Analisis PLS.....	39
Gambar 7. Inner Model	40
Gambar 8. Outer Model	41
Gambar 9. Konstruksi Diagram Jalur.....	41
Gambar 10. Logo TikTok Shop	46
Gambar 11. Aplikasi TikTok Shop	47
Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	52
Gambar 16. Grafik Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	53
Gambar 17. Grafik Analisis Deskriptif Ketepatan Waktu Pengiriman.....	55
Gambar 17. Grafik Analisis Deskriptif Kualitas Informasi	56
Gambar 19. Grafik Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	58
Gambar 20. Hasil Uji Outer Model.....	59
Gambar 21. Hasil Inner Model.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Penelitian terdahulu
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Data Kuesioner 100 Responden
Lampiran 4	Deskripsi Data Responden
Lampiran 5	Analisis Data Deskriptif
Lampiran 6	Output Outer Model SmartPLS 4.0
Lampiran 7	Output Inner Model SmartPLS 4.0
Lampiran 8	Output Analisis Data SmartPLS 4.0