



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SITUS *ONLINESHOP* TOKOPEDIA
(Studi pada Kelurahan Pengasinan Depok)**

SKRIPSI

LUTHFIA NUGRAINI

1310111165

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2018**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SITUS *ONLINESHOP* TOKOPEDIA
(Studi pada Kelurahan Pengasinan Depok)**

SKRIPSI

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

LUTHFIA NUGRAINI

1310111165

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2018**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Luthfia Nugraini

NIM : 1310111165

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

Jakarta, juli 2018

Yang menyatakan,



Luthfia Nugraini

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Luthfia Nugraini
NIM : 1310111165
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Situs OnlineShop Tokopedia (studi pada Kelurahan Pengasinan Depok)

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolah 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 : Juli 2018

Yang Menyatakan,



Luthfia Nugraini

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SITUS
ONLINE SHOP TOKOPEDIA
(STUDI KASUS PADA KELURAHAN PENGASINAN DEPOK)


Dipersiapkan dan disusun oleh :

LUTHFIA NUGRAINI
1310111165

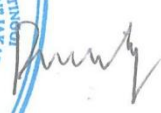
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada Tanggal : 3 Juli 2018
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.


Dr. Faisal Marzuki, Mpd
Ketua Penguji


Drs. Syarif Ali, M.Si
Penguji I


Dr. Alfatih S. Manggabarani S.E., M.Si
Penguji II




Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Wahyudi S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen SI

Disahkan Di : Jakarta
Pada Tanggal : 3 Juli 2018



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2017/2018

Hari ini Selasa, tanggal 03 Juli 2018, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : LUTHFIA NUGRAINI

No.Pokok Mahasiswa : 1310111165

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Situs OnlineShop Tokopedia

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~**)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd	Ketua	1.
2	Drs. Syarif Ali, M.Si	Anggota I	2.
3	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE.,M.Si	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil dijalankan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Situs *Onlineshop* Tokopedia”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., Msi sebagai dosen pembimbing I dan ibu Renny Husniyati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II, Bapak Wahyudi, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan kesempatan, arahan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Lardi dan Ibu Sumiati selaku kedua orang tua tercinta, Herlambang Prasetya dan Stechi Deroma selaku kakak tercinta, serta seluruh keluarga yang memberikan doa dalam menyelesaikan proposal ini. Penulis juga ucapkan terima kasih kepada Salman, Mia, Ardhi, Gitta, Anindita dan Farid yang telah sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan dalam perskripsian S1 Manajemen 2014 yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, Juli 2018

Luthfia Nugraini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRATAKA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Penelitian Sebelumnya	6
II.2 Landasan Teori	10
II.2.1 Pemasaran.....	10
II.2.2 Kepuasan Pengguna.....	11
II.2.2.1 Definisi Kepuasan Pengguna.....	16
II.2.2.2 Manfaat Program Kepuasan Pengguna	17
II.2.2.3 Elemen Program Kepuasan Pengguna.....	17
II.2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	18
II.2.2.5 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pengguna	19
II.2.3 Kualitas Produk	20
II.2.3.1 Pengertian Produk	16
II.2.3.2 Tujuan Produk	17
II.2.3.3 Bentuk Produk	17
II.2.3.4 Kualitas Produk	18
II.2.3.5 Dimensi Kualitas Produk.....	19
II.2.4 Kualitas <i>Website</i>	20
II.2.4.1 Definisi Kualitas <i>Website</i>	20
II.2.4.2 Metode Kualitas <i>Website</i>	20
II.3 Kerangka Pemikiran	21
II.4 Pengembangan Hipotesis.....	21
II.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna.....	22
II.4.2 Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna	22
BAB III METODELOGI PENELITIAN	23
III.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	23

III.1.1	Kepuasan Pengguna (Y)	23
III.1.2	Kualitas Produk (X1).....	23
III.1.3	Kualitas <i>Website</i> (X2).....	23
III.2	Populasi dan Sampel.....	24
III.2.1	Populasi	24
III.2.2	Sampel	24
III.3	Teknik Pengumpulan Data	26
III.3.1	Jenis Data.....	26
III.3.2	Sumber Data	26
III.3.3	Pengumpulan Data.....	26
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	28
III.4.1	Teknik Analisis Data	28
III.4.1.1	Cara Kerja Partial Least Square (PLS)	28
III.4.1.2	Langkah-Langkah PLS	29
III.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
III.4.3	Uji Hipotesis	30
III.4.3.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T)	30
III.4.4	Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	31
III.5	Kerangka Model Penelitian	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	33
IV.1.1	Sejarah Tokopedia	33
IV.1.2	Deskripsi Data	35
IV.1.2.1	Deskripsi Data Responden	35
IV.1.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	37
IV.1.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas PLS	38
IV.1.3.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	38
IV.1.3.3	Uji Validitas Konvergen	40
IV.1.3.4	Uji Validitas Diskriminan	41
IV.1.3.5	Uji Reliabilitas PLS	42
IV.1.3.6	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
IV.1.3.7	R Square	43
IV.1.3.8	Q Square	44
IV.1.3.9	Uji Hipotesis	45
IV.1.3.10	Uji Statistik	46
IV.2	Pembahasan	48
IV.2.1	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pengguna	48
IV.2.2	Hubungan Kualitas <i>Website</i> dengan Kepuasan Pengguna	48
IV.3	Keterbatasan Penelitian	49

BAB V KESEMPULAN DAN SARAN

V.1	Simpulan	50
V.2	Saran	50

DAFTAR PUSTAKA	51
-----------------------------	----

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan situs belanja online di Indonesia pada tahun 2015-2017	3
Tabel 2. Matriks penelitian sebelumnya	9
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	23
Tabel 4. Skala Likert	27
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	28
Tabel 6. Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach.....	30
Tabel 7. Outer Loading Factor	40
Tabel 8. Fornell-Lacker Criterium	41
Tabel 9. Average Variance Extracted (AVE)	42
Tabel 10. Composite Reliability	42
Tabel 11. Cronbach's Alpha	43
Tabel 12. R Square	43
Tabel 13. Nilai Koefisien Analisis Jalur	45
Tabel 14. Hasil Uji t-Statistik	46
Tabel 15. Interpretasi Hasil Koefisien Jalur	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Komposisi pengguna Internet Indonesia	2
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3. Langkah-langkah Analisis PLS	29
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian	32
Gambar 5. Logo Tokopedia	33
Gambar 6. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Gambar 7. Karakteristik Responden Menurut Usia	36
Gambar 8. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	36
Gambar 9. Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Perbulan	37
Gambar 10. Outer Model	38
Gambar 11. Outer Model Setelah Re-estimasi	39
Gambar 12. Inner Model	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuisisioner 50 responden
- Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4. Hasil *Output Outer Model PLS*
- Lampiran 5. Hasil *Output Inner Model PLS*
- Lampiran 6. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 7. T Tabel dan R Tabel
- Lampiran 8. Surat Balasan Riset