ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA

(Studi Kasus Pengguna Pada Karyawan Kompas Palmerah)

SKRIPSI

MAWADDATUL ILMI P.

NIM 211170167

PROGRAM STUDI STRATA – 1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

JAKARTA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA

(Studi Kasus Pengguna Pada Karyawan Kompas Palmerah)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi, ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 10 Maret 2020

MAWADDATUL ILMI P.

NIM 211170167

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA

(Studi Kasus Pengguna Pada Karyawan Kompas Palmerah)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 10 Maret 2020

Pembimbing dan Kepala Program Studi S-1 Manajemen

Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc.

iii

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA
(Studi Kasus Pengguna Pada Karyawan Kompas Palmerah)

Telah diuji dalam suatu siding skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 6 April 2020 dengan nilai B+.

Panitia Ujian Skripsi

1. ……. Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc.
   (Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ……. Drs. Sumitro, M.Sc.
   (Anggota Penguji)

3. ……. Lina Noersanti S.si. M.Si.
   (Anggota Penguji)

iv

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc. dan Ibu Lina Noersanti S.si. M.Si. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.Sc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Pihak perusahaan Kompas Gramedia yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Orang tua, keluarga, suami, dan anak-anak penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 18 Januari 2021

MAWADDATUL ILMI P.

NIM 211170167

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Mawaddatul Ilmi P.
NPM	:	211170167
Program Studi	:	S-1 Manajemen
Jenis Karya	:	Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA

(Studi Kasus Pengguna Pada Karyawan Kompas Palmerah)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Januari 2021

Yang menyatakan,

Mawaddatul Ilmi P.

Mawaddatul Ilmi P.
NPM : 211170167
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA

(Studi Kasus Pengguna Pada Karyawan Kompas Palmerah)

ABSTRAK

Teknologi informasi memberikan kemudahan dalam proses komunikasi sehingga penggunaan tidak perlu menunggu lama akan penyaluran pesan, bahkan dalam waktu yang singkat saja pengguna sudah mendapatkan kebutuhan yang diinginkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan harga dengan kepuasan konsumen di Tokopedia.

Strategi dengan menggunakan penelitian asosiatif untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Data diperoleh dengan memberikan kuesioner sebagai data primer untuk dapat diolah sebagai obyek penelitian. Dari kuesioner dapat diteliti hubungan dua variabel atau lebih mengenai hubungan kualitas pelayanan, harga, kepercayaan dengan kepuasan konsumen.

Pengolahan data menggunakan software SPSS Versi 22.0 untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data. Sedangkan penyajian data dalam penelitian ini adalah berupa tabel dan gambar supaya lebih mudah dimengerti dan dipahami.

Kata kunci: Kualitas, Kepuasan Konsumen, Market Place, Pelayanan

Mawaddatul Ilmi P.
NPM : 211170167
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc.

ANALYSIS OF INFLUENCE SERVICE QUALITY, TRUST, PRICE WITH TOKOPEDIA CONSUMER SATISFACTION

(User Case Study to Employee of Kompas Palmerah)

ABSTRACT

Information technology brought an ease process of communication in order to user does not need a long time for sending a message, even in a short time user had gotten needs what they want. The research purpose is to know how much influence service quality, trust, and price with consumer satisfaction of Tokopedia.

Strategy of this research is associative research to know connectivity of two variable or more. Data collected with giving questioner as prime data for being processed as objective of research. From questioner could be researched connectivity of two variable or more about service quality, trust, and price wuth consumer satisfaction.

Data processing used software SPSS version 22.0 to ease in data processing. Whereas presentation of ths research is with table and pricture in order to ease understanding.

Keyword: Quality, Consumer Satisfaction, Market Place, Service

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	**1**
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	**5**
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Kualitas Pelayanan	10
2.2.2. Persepsi Harga	11
2.2.3. Kepercayaan Pelanggan	14
2.2.4. Kepuasan Konsumen	15
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	18
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	19
2.4.1. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen	19

Halaman

2.4.2. Hubungan persepsi harga dengan kepuasan konsumen ……..... 19

2.4.3. Hubungan kepercayaan dengan kepuasan konsumen .. 20

2.4. Kerangka Penelitian 21

BAB III METODE PENELITIAN 22

3.1. Strategi Penelitian 22

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian 22

3.2.1. Populasi penelitian 22

3.2.2. Sampel penelitian 23

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data 23

3.4. Operasional Variabel 24

3.4.1. Pengujian instrumen 32

3.5. Metode Analisis Data 33

3.5.1. Metode pengolahan data …… 33

3.5.2. Metode penyajian data …….. 33

3.5.3. Analisis statistik data ……... 33

BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN 39

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian 39

4.1.1. Logo Tokopedia …… 40

4.2. Deskripsi Responden 40

4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin … 41

4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan Usia …… 41

4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan …… 42

4.2.4. Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan …… 42

4.3. Deskripsi Data …… 43

4.3.1.Deskripsi variabel kualitas pelayanan …… 43

4.3.2. Deskripsi variabel harga …… 44

4.3.3. Deskripsi variabel kepercayaan …… 45

4.3.4. Deskripsi variable kepuasan konsumen (Y) ……. 46

4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian ……. 47

4.4.1. Hasil Pengujian Instrumen …… 47

Halaman

4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas …… 48
4.5. Analisis Statistik Data 50
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial …… 50
4.5.2. Analisis Koefisien Berganda …… 53
4.5.3. Uji Hipotesis ……. 54
4.5.3.1. Pengujian hipotesis parsial …….. 55
4.5.3.2. Pengujian hipotesis koefisien korelasi simultan …….. 56
4.6. Temuan Hasil …….. 57
4.6.1. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen …… 57
4.6.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen ……... 58
4.6.3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen ……. 58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 59
5.1. Simpulan 59
5.2. Saran ……. 60
5.3. Keterbatasan Penelitian …… 61
5.4. Keterbatasan Penelitian Selanjutnya …… 61
DAFTAR REFERENSI …….. 62
LAMPIRAN …… 63

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Instrumen dengan Menggunakan Skala Likert 24
Tabel 3.2. Indikator Variabel Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen …….. 25
Tabel 3.3. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi …… 36
Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin …… 41
Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan Usia …… 41
Tabel 4.3. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan …… 42
Tabel 4.4. Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan ……. 42
Tabel 4.5. Total Skor Jawaban Responden Variabel kualitas pelayanan (X_1) …… 43
Tabel 4.6. Total Skor Jawaban Responden Variabel Harga (X_2) …… 44
Tabel 4.7. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X_3) … 45
Tabel 4.8. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen …….. 46
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Instrumen Uji Validitas …… 48
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Instrumen Uji Reliabilitas …….. 49
Tabel 4.11. Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan (X_1) ……. 50
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi Parsial Harga (X_2) …….. 51
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi Parsial Kepercayaan (X_3) ……... 52
Tabel 4.14. Koefisien Korelasi Berganda …… 53
Tabel 4.15. Uji Parsial ……. 54
Tabel 4.16. Uji Simultan ……. 56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Hubungan antar variabel penelitian 21
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan ……..... 44
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan ……. 45
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan …….. 46
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen ……. 47

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Data Responden 63

Lampiran 2. Output SPSS …… 73

Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup Peneliti ……. 80