

**PENGARUH KUALITAS FITUR WEBSITE, JENIS LAYANAN,
IKLAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKOPEDIA**



OLEH:
RIBKA MELIA ANGGONO
3103016151

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020

**PENGARUH KUALITAS FITUR WEBSITE, JENIS LAYANAN,
IKLAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKOPEDIA**

SKRIPSI S1
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Bisnis

RIBKA MELIA ANGGONO
3103016151

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

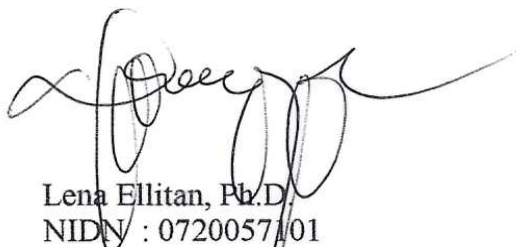
**PENGARUH KUALITAS FITUR, JENIS LAYANAN, IKLAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI TOKOPEDIA**

OLEH:

**RIBKA MELIA ANGGONO
3103016151**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing 1,



**Lena Ellitan, Ph.D
NIDN : 0720057101**

Tanggal : 29 JANUARI 2020

Pembimbing 2,



**Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
NIDN : 0728047601**

Tanggal : 29 JANUARI 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: **Ribka Melia Anggono, NRP: 3103016151**, Telah diuji pada tanggal 28 Januari 2020 dan dinyatakan Lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si
NIDN. 0716047002

Mengetahui:



Dr. Ludovicus Lasdi, MM.,
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L.SE.M.SC.,
NIDN. 0703087902

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ribka Melia Anggono

NRP : 3103016151

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Fitur Website, Jenis Layanan, Iklan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tokopedia

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Januari 2020

Yang menyatakan



(Ribka Melia Anggono)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penelitian tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis Strata Satu (S1) pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak, peneliti akan sangat kesulitan menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit Haribowo Lukito, SE., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang turut serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti.
3. Ibu Lena Ellitan, Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengarahan yang sangat berguna dan ide cemerlang yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengajaran dan pengarahan yang sangat membantu, ide dan saran-saran yang sangat berguna
5. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh selama penelitian Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama proses perkuliahan.

7. Segenap staff di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala keperluan administrasi.
8. Teman-teman peneliti yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti selama penelitian Tugas Akhir ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang turut berperan dalam membantu dan memberikan dukungan bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari para pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Surabaya, 24 Januari 2020

Ribka Melia Anggono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.2. Penelitian Terdahulu	10
2.3. Hubungan Antar Variabel	12
2.4. Kerangka Teori.....	13
2.5. Perumusan Hipotesis	13
BAB 3 METODE PENELITIAN	14
3.1. Desain Penelitian.....	14

3.2. Identifikasi Variabel.....	14
3.3. Definisi Operasional.....	14
3.4. Jenis Data dan Sumber Data	17
3.5. Pengukuran Variabel.....	17
3.6. Metode Pengumpulan Data	17
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.8. Teknik Analisis Data.....	19
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
4.1. Hasil Analisis Data.....	31
4.2. Pembahasan.....	40
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1. Simpulan	42
5.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	11
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	24
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	26
Tabel 4.6. Derajat Penilaian Rata-Rata Setiap Variabel	27
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Fitur Website (KFR)	28
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Iklan (IKL)	29
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Jenis Layanan (JNL)	30
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (KKM).....	31
Tabel 4.13. Uji Validitas	31
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.15. Uji Normalitas	33
Tabel 4.16. Uji Multikolineritas.....	34
Tabel 4.17. Model Persamaan	36
Tabel 4.18. Uji Determinasi	37
Tabel 4.19. Uji F	48
Tabel 4.20. Uji t.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Besar Pengunjung PerBulan.....	2
Gambar 2.1. Model Kepuasan menurut ACSI	7
Gambar 2.2. Model Kerangka Teori	13
Gambar 4.17. Uji Heteroskedastisitas.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif
- Lampiran 4. Correlations
- Lampiran 5. Uji reliabilitas
- Lampiran 6. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
- Lampiran 7. Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9. Analisi Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10. Model Summary
- Lampiran 11. ANOVA
- Lampiran 12. Uji t

ABSTRAK

Di era ini persaingan bisnis semakin berbasis teknologi. Sebagian besar penduduk Indonesia mengakses *e-commerce* secara online menggunakan perangkat mobile. Dengan mobilitas yang tinggi membuat keberadaan aplikasi *e-commerce* menarik perhatian para konsumennya. Keuntungan yang didapat dengan menggunakan aplikasi *e-commerce* yakni lebih efisien dan efektif dalam manajemen waktu serta mudah mendapatkan produk tanpa perlu berpindah kelain tempat. Tokopedia sebagai salah satu aplikasi *e-commerce* yang memberikan informasi lengkap atau detail tentang produk yang ditawarkan, memberikan keunggulan dalam hal iklan promo atau diskon lainnya serta memiliki fitur yang tidak dimiliki oleh aplikasi lainnya. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur website terhadap kepuasan konsumen, untuk menganalisis pengaruh jenis layanan terhadap kepuasan konsumen, untuk menganalisis pengaruh iklan terhadap kepuasan konsumen. Metode data yang diambil menggunakan sampling pengambilan secara tidak acak (*non probability sampling*) dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Total kuisisioner yang disebar sebanyak 120 tanggapan. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan *structural equation model* dan program SPSS.

Kata kunci: Kualitas fitur website, jenis layanan, iklan, kepuasan konsumen.

***The influence of the quality of website features, types of services,
advertisements on consumer satisfaction at Tokedia***

ABSTRACT

In this era business competition is increasingly based on technology. Most Indonesians access e-commerce online using mobile devices. With high mobility, the existence of e-commerce applications attracts the attention of its consumers. The advantage of using e-commerce applications is that it is more efficient and effective in time management and easy to get products without the need to move to another place. Tokopedia as an e-commerce application that provides complete information or details about the products offered, provides advantages in terms of promo ads or other discounts and has features that are not owned by other applications. Thus this study aims to analyze the influence of the quality of website features on customer satisfaction, to analyze the effect of service types on customer satisfaction, to analyze the effect of advertising on customer satisfaction. Data methods were taken using non-random sampling (non-probability sampling) and sampling techniques using purposive sampling. The total questionnaire distributed was 120 responses. The data analysis technique used is structural equation model and SPSS program.

Keywords: quality of website features, types of services, advertisements, customer satisfaction.