

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA *E-COMMERCE* JD.ID DI WILAYAH
JABODETABEK BERDASARKAN NILAI PELANGGAN
DAN DIFERENSIASI PRODUK**

***THE DIFFERENCE ANALYSIS OF CUSTOMER
SATISFACTION ON JD.ID E-COMMERCE USER IN
JABODETABEK AREA BASED ON CUSTOMER VALUE AND
PRODUCT DIFFERENTIATION***

Oleh:

Muhammad Faris Rayhan

2016410199

SKRIPSI

**Untuk memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi (S1)
Konsentrasi Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Muhammad Faris Rayhan

Nim : 2016410199

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan karya ditulis dengan judul Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Pengguna *E-commerce* JD.ID Di Wilayah Jabodetabek Berdasarkan Nilai Pelanggan Dan Diferensiasi Produk, yang di bombing oleh Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagai dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan perntaan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Jakarta, 7 Agustus 2020

Muhammad Faris Rayhan

LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Muhammad Faris Rayhan

Nim : 2016410199

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan karya ditulis dengan judul Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Pengguna *E-commerce* JD.ID Di Wilayah Jabodetabek Berdasarkan Nilai Pelanggan Dan Diferensiasi Produk. Proposal skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk di ajukan di hadapan panitia sidang.

Jakarta, 7 Agustus 2020,

Mengetahui

Menyetujui

Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen

Melani Quintania, S.E., M.Pd.

Dosen Pembimbing

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* JD.ID DI
WILAYAH JABODETABEK BERDASARKAN
NILAI PELANGGAN DAN DIFERENSIASI
PRODUK**

***THE DIFFERENCE ANALYSIS OF CUSTOMER
SATISFACTION ON JD.ID E-COMMERCE USER IN
JABODETABEK AREA BASED ON CUSTOMER
VALUE AND PRODUCT DIFFERENTIATION***

Oleh:

Muhammad Faris Rayhan

2016410199

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada Telah diuji oleh Tim Penguji pada tanggal tertera di bawah ini Jakarta, 7 Agustus 2020 dengan nilai B+

Melani Quintania, S.E., M.Pd.

Dosen Pembimbing

Drs. Fauzi Baisvir, MM

Penguji I

Dr. Firsan Nova, S.E, M.M

Penguji II

Melani Quintania, S.E., M.Pd.

Penguji III

Mu'man Nurvana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si
Ketuan Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen dengan membentuk model diskriminan. Kepuasan konsumen dibedakan menjadi dua kategori yaitu konsumen puas dan konsumen tidak puas. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah nilai pelanggan dan diferensiasi produk. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner melalui *google form* kepada 160 responden pengguna *e-commerce* JD.ID di wilayah jabodetabek. Teknik sampel menggunakan *quota sampling* dan teknik analisis menggunakan diskriminan.

Hasil penelitian didapat bahwa variabel nilai pelanggan dan diferensiasi produk mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* JD.ID. Hal ini dibuktikan dengan hasil *test of equality of group means* mendapat nilai Sig, yang kurang dari 0,05. Nilai pelanggan ($0,000 < 0,05$) dan diferensiasi produk ($0,000 < 0,05$). Hubungan antara nilai pelanggan dan diferensiasi dikategorikan sangat kuat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil Eigenvalues sebesar 0,890.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Nilai Pelanggan dan diferensiasi Produk, Analisis Diskriminan

Jakarta, 30 Juli 2020

Muhammad Faris Rayhan

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of finding out significant differences in consumer satisfaction by forming discriminant models. Consumer satisfaction is divided into two categories: satisfied consumers and unsatisfied consumers. Variables that influence customer satisfaction are customer value and product differentiation. Data collection method used by giving questionnaires through Google form to 160 respondents of JD.ID e-commerce users in Jabodetabek area. The sampling technique uses quota sampling and the analysis technique uses discriminant.

The results showed that the variable customer value and product differentiation affect consumer satisfaction e-commerce users JD.ID. This is evidenced by the results of the test of equality of group means to get a Sig, which is less than 0.05. Customer value (0,000 <0.05) and product differentiation (0,000 <0.05). The relationship between customer value and differentiation is categorized as very strong. This is evidenced by the results of Eigenvalues of 0.890.

Keywords: Consumer Satisfaction, Customer Value and Product differentiation, Discriminant Analysis

Jakarta, 30 July 2020

Muhammad Faris Rayhan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dan penulisan Proposal Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA E-COMMERCE JD.ID DI WILAYAH JABODETABEK BERDASARKAN NILAI PELANGGAN DAN DIFERENSIASI PRODUK”**

Laporan skripsi saya disusun berdasar dengan penelitian yang saya buat yaitu tentang konsumen pengguna JD.ID di wilayah jabodetabek.

Proposal Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang ditempuh di Fakultas Ekonomu Universitas Darma Persada. Proposal Skripsi ini banyak memberikan mandat kepada penulis, baik dari segi akademik maupun tentang non akademik.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan laporan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya do'a dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

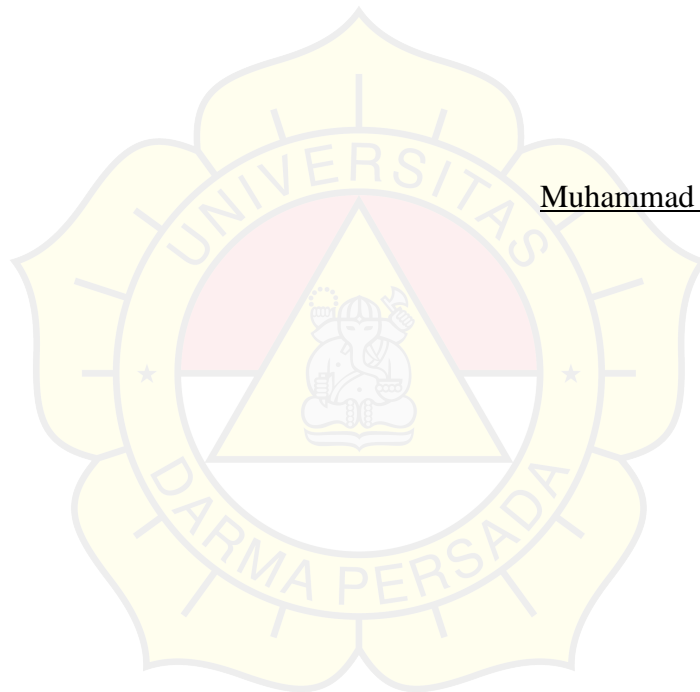
1. Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd. Selaku dosen pembimbing skripsi saya.
2. Bapak Ir. Mu'man Nuryana Ph.D. Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E,M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ayah dan Mamah Penulis yang telah membesarkan saya serta memberikan do'a dan dukungan sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Yovina Friyananda yang telah memberikan do'a serta dukungan sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Qwena, Ridho, Danu, Toing, Dade, Guntur, Rini, dan Andika yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

8. Teman-teman seperbimbingan saya yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Demikian laporan proposal skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 30 Juli 2020

Muhammad Faris Rayhan



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah, Pembatasan, Rumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Pembatasan Masalah	12
1.2.3 Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II Kajian Pustaka	15
2.1. Pemasaran	15
2.2. <i>E-commerce</i>	16
2.2.1 Jenis – jenis <i>E-commerce</i>	17
2.2.2 Manfaat <i>E-commerce</i>	19
2.2.3 Kelebihan <i>E-commerce</i>	23
2.2.4 Kekurangan <i>E-commerce</i>	23
2.3. Nilai Pelanggan	24
2.3.1 Dimensi Nilai Pelanggan	25
2.4. Diferensiasi Produk	27
2.4.1 Dimensi Diferensiasi Produk	27

2.5. Kepuasan Konsumen	29
2.5.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	30
2.5.2 Faktor-faktor Pengaruh Kepuasan Konsumen	31
2.5.3 Komponen Kepuasan Konsumen	32
2.6. Penelitian Terdahulu	33
2.7. Kerangka Penelitian	45
2.8. Hipotesis	48
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	50
3.1. Metode Yang Digunakan	50
3.2. Operasional Variabel	51
3.3. Sumber Data Dan Cara Penentuan Data	61
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	61
3.3.2 Sumber dan Jenis Data.....	61
3.3.3 Cara Penentuan Data	61
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	65
3.5.1 Uji Keabsahan Data	65
3.5.2 Alat Anlisis Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN	
MASALAH	73
4.1. Sejarah <i>E-commerce</i> JD.ID	73
4.1.1 Visi dan Misi <i>E-commerce</i> JD.ID	74
4.2. Karakteristik Responden	75
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir	77
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	
Perbulan.....	78
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	
Pekerjaan	79

4.3. Uji Keabsahan Data	79
4.3.1 Uji Validitas	79
4.3.2 Uji Reabilitas	82
4.4. Analisis Diskriminan	82
4.4.1 Variabel Yang Layak Untuk dianalisis	84
4.4.2 Menguji Varians Dari Setiap Varian	85
4.4.3 Menguji Vriabel Entered/Removed	86
4.4.4 Menguji Variabel Yang Signifikan Dalam Penelitian	88
4.4.5 Menguji Wilk's Lambda	88
4.4.6 Mengukur Keeratan Hubungan Dalam Analisis	
Diskriminan	89
4.4.7 Hasil Uji Variabel Dominan	90
4.4.8 Menguji Variabel Structure Matrix	91
4.4.9 Menguji Fungsi Diskriminan	91
4.4.10 Menguji Ketepatan Model Diskriminan	93
4.5. Pemecahan Masalah	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Aktivitas Pelanggan <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Pengguna dan Tingkat Penetrasi <i>E-commerce</i> di Indonesia ..	3
Gambar 1.3 10 <i>E-commerce</i> Terpopuler di Indonesia	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1 Model Struktur Analisis Diskriminan	70



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Keluhan Penilaian Konsumen JD.ID	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Oprasional Variabel	51
Tabel 3.2 Skala Likert	64
Tabel 3.3 Rentang Skala	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan ..	78
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	79
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Deferensiasi Produk	81
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Nilai Pelanggan dan Deferensiasi Produk	82
Tabel 4.9 Kesesuaian Data	83
Tabel 4.10 Pengelompokan Sampel	84
Tabel 4.11 <i>Test Of Equality Of Grup Means</i>	85
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Box's M</i>	86
Tabel 4.13 Variabel <i>Entered/Removed</i>	87
Tabel 4.14 Variabel <i>In The Analysis</i>	88
Tabel 4.15 <i>Wilk's Lambda</i>	89
Tabel 4.16 Keeratan Hubungan Variabel	89
Tabel 4.17 <i>Standardized Cononical Discriminant Function Coefficients</i> .	90
Tabel 4.18 <i>Structure Matrix</i>	91
Tabel 4.19 <i>Cononical Discriminant Function Coefficients</i>	92
Tabel 4.20 Fungsi Diskriminan <i>Fisher</i>	92
Tabel 4.21 Hasil Uji Ketepatan Diskriminan	94

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	105
Lampiran 2 Data Daftar Nama Responden	111
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisisioner Nilai Pelanggan (X1)	118
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuisisioner Diferensiasi Produk (X2)	121
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuisisioner Kepuasan Konsumen (Y)	124
Lampiran 6 Tabel rhitung	127
Lampiran 7 Bukti Penyebaran <i>Link</i> Kuisisioner	131
Lampiran 8 Catatan Kegiatan Konsultasi	133
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	134

