

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA *E-COMMERCE* BUKALAPAK DI WILAYAH
JAKARTA TIMUR BERDASARKAN HARGA DAN
NILAI PELANGGAN**

***ANALYSIS THE DIFFERENCE OF CUSTOMER
SATISFACTION IN BUKALAPAK E-COMMERCE USERS IN
EAST JAKARTA BASED ON PRICE AND CUSTOMER VALUE***

Oleh :

RAHMA RIZKI KUSUMAWARDHANI

2017410161

SKRIPSI



PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Rizki Kusumawardhani

NIM : 2017410161

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen pada pengguna *e-commerce* Bukalapak di wilayah Jakarta Timur berdasarkan Harga dan Nilai Pelanggan.**

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji ujian skripsi.

Jakarta, Februari 2021

Mengetahui,

Menyetujui,

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

Dr. Firsan Nova

Ketua Jurusan Manajemen

Dosen Pembimbing

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA *E-COMMERCE* BUKALAPAK DI WILAYAH
JAKARTA TIMUR BERDASARKAN HARGA DAN
NILAI PELANGGAN**


***ANALYSIS THE DIFFERENCE OF CUSTOMER
SATISFACTION IN BUKALAPAK E-COMMERCE USERS IN
EAST JAKARTA BASED ON PRICE AND CUSTOMER VALUE***

Oleh:
Rahma Rizki Kusumawardhani
2017410161


SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam
Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini
Jakarta, 19 Februari 2021

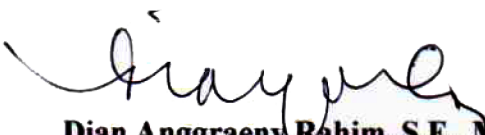

Dr. Firsan Nova
Dosen Pembimbing


Drs. Fauzi Baisvir, M.M.
Penguji I


Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.
Penguji II


Dr. Firsan Nova
Penguji III


Mu'man Nurvana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi


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

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Rizki Kusumawardhani

NIM : 2017410161

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul **Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Pengguna E-commerce Bukalapak Di Wilayah Jakarta Timur Berdasarkan Harga dan Nilai Pelanggan**, yang di bimbing oleh Bapak Dr. Firsan Nova 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 pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Jakarta, 19 Februari 2021



Rahma Rizki Kusumawardhani

ABSTRAK

Nama : Rahma Rizki Kusumawardhani, NIM : 2017410161, Judul : Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen pada pengguna *e-commerce* Bukalapak di wilayah Jakarta Timur berdasarkan Harga dan Nilai Pelanggan, Bidang Ilmu : Manajemen Pemasaran, dibawah bimbingan Dr. Firsan Nova .

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen pada *e-commerce* Bukalapak di wilayah Jakarta Timur berdasarkan harga dan nilai pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner melalui *google form* kepada 100 responden pengguna *e-commerce* Bukalapak di wilayah Jakarta Timur. Sampel diambil menggunakan rumus proporsi tak terduga, pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis diskriminan.

Hasil penelitian didapat bahwa variabel harga dan nilai pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Bukalapak. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji Wilk's Lambda yang memiliki nilai sig. sebesar 0,00. Pada analisis diskriminan, jika sig. kurang dari 0,05 maka dinyatakan variabel-variabel tersebut berpengaruh secara bersamaan.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Harga, Nilai Pelanggan, Analisis Diskriminan.

Jakarta, Februari 2021

Rahma Rizki Kusumawardhani

ABSTRACT

Name: Rahma Rizki Kusumawardhani, NIM: 2017410161, Title: Analysis of Differences in Customer Satisfaction in Bukalapak e-commerce users in the East Jakarta area based on Customer Price and Value, Field of Science: Marketing Management, under the guidance, Dr. Firsan Nova.

The purpose of this study was to determine differences in customer satisfaction at Bukalapak e-commerce in East Jakarta based on price and customer value. This research was conducted with a quantitative method of data collection used by giving a questionnaire via google form to 100 respondents of Bukalapak e-commerce users in East Jakarta. Samples were taken using the formula of unexpected proportions, testing the quality of the data in this study using validity and reliability tests. Data were analyzed using discriminant analysis.

The results showed that the variable price and customer value simultaneously influence customer satisfaction of Bukalapak e-commerce users. This is evidenced by the results of Wilk's Lambda test which has a sig value. by 0.00. In the discriminant analysis, if sig. less than 0.05, it is stated that these variables are simultaneously influential.

Keywords: Customer Satisfaction, Price, Customer Value, Discriminant Analysis.

Jakarta, Februari 2021

Rahma Rizki Kusumawardhani

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Skripsi dengan judul “**Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen pada Pengguna E-Commerce Bukalapak di wilayah Jakarta Timur Berdasarkan Harga dan Nilai Pelanggan**”. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada.

Saya sangat menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna karena mungkin banyak kekurangan dalam pembuatannya, sehingga saya berharap kepada pembaca agar dapat memberi masukan serta sarannya. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta doa kepada saya dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Firsan Nova selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, membantu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak 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. Bapak / Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya tercinta yang selalu memberi kasih sayang, doa, dukungan dan perhatian sepanjang waktu kepada saya hingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai sarjana.
6. Untuk kakak dan adik saya Citra dan Ajeng yang selalu memberi dukungan dan semangat.
7. Untuk abuy yang selalu ada untuk menghibur dan memberi semangat kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Untuk teman saya Niken, terima kasih karena selalu menemani, membantu, mendengarkan keluh kesah serta memberikan dukungan dan saran kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teman – teman main Badriah, Monik, Dila, Cinot, Pipit, Tiara, Safira, Agi, Didit yang setia menghibur, memberi semangat dan dukungan kepada saya.
10. Teman - teman seperjuangan yang turut membantu dan memberikan dukungan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Nevilla, Arani, Anisa, Fitri, Cinot, Enggar, Cutia Meli, Dila dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat saya.
11. Untuk teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat saya karena

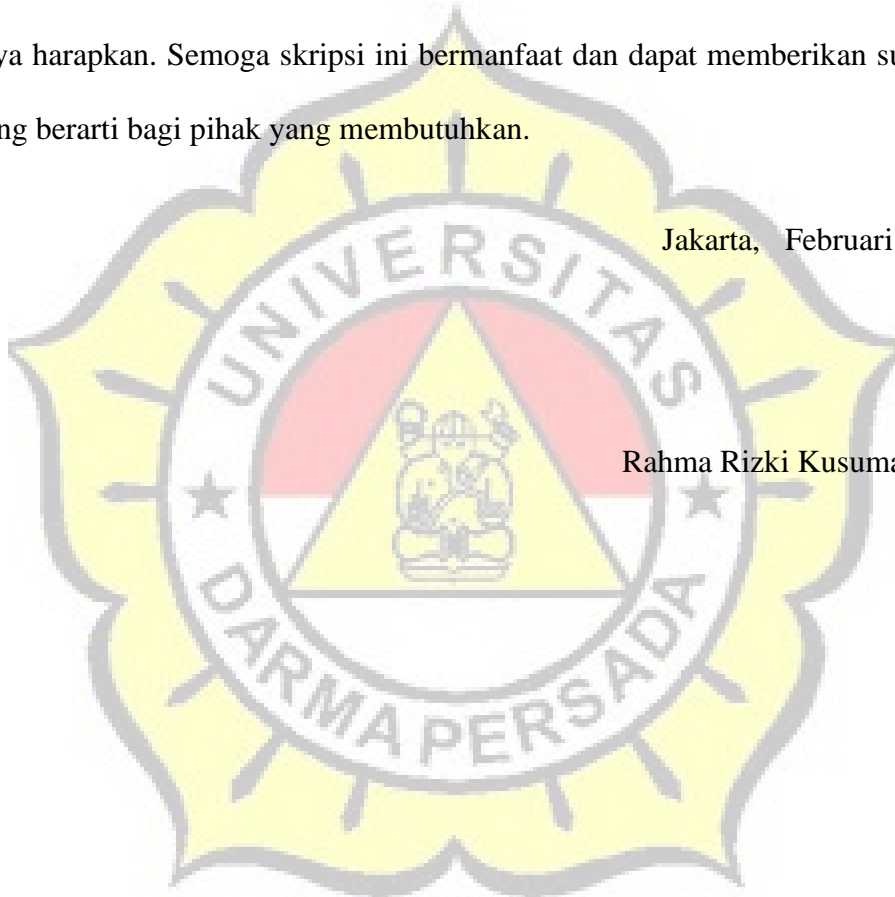
12. selalu mendukung dan selalu memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Terima kasih untuk seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, maaf tidak dapat disebut satu persatu.

Demikian skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat saya harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Februari 2021

Rahma Rizki Kusumawardhani



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan, Rumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Pembatasan Masalah	13
1.2.3 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Kepuasan Konsumen	17
2.1.3 <i>E-Commerce</i>	21
2.1.4 Harga	31
2.1.5 Nilai Pelanggan	37
2.2 Penelitian Terdahulu	41

2.3 Kerangka Pemikiran	47
2.4 Hipotesis Penelitian	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode yang digunakan	50
3.2 Operasional Variabel	50
3.3 Sumber data dan Cara Penentuan Data	55
3.3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	55
3.3.2 Sumber dan Jenis Data	55
3.3.3 Populasi dan Sampel	56
3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel	58
3.4 Teknik Pengumpulan Data	60
3.5 Rancangan Analisa dan Uji Hipotesis	64
3.5.1 Uji Keabsahan Data	64
3.5.2 Alat Analisis Data	66

BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	71
4.1.1 Sejarah <i>E-commerce</i> Bukalapak	71
4.1.2 Visi dan Misi <i>E-commerce</i> Bukalapak	73
4.2 Karakteristik Responden	73
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	75
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	76
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	77

4.3 Uji Keabsahan Data	78
4.3.1 Uji Validitas	78
4.3.2 Uji Reabilitas	80
4.4 Analisis Diskriminan	81
4.4.1 Pengelompokan Sampel	81
4.4.2 <i>Tes of Equality of Group Means</i>	83
4.4.3 Menguji Varians Dari Setiap Variabel	84
4.4.4 Menguji Vriabel <i>Entered/Removed</i>	85
4.4.5 Menguji Variabel Yang Signifikan Dalam Penelitian	86
4.4.6 Menguji <i>Wilk's Lambda</i>	86
4.4.7 Mengukur Keeratan Hubungan Dalam Analisis Diskriminan	87
4.4.8 Hasil Uji Variabel Dominan.....	88
4.4.9 Menguji Variabel <i>Structure Matrix</i>	89
4.4.10 Menguji Fungsi Diskriminan	90
4.4.11 Menguji Fungsi Diskriminan <i>Fisher</i>	91
4.4.12 Menguji Ketepatan Model Diskriminan	92
4.5 Pemecahan Masalah.....	93
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96
 DAFTAR PUSTAKA	 97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna dan Tingkat Penetrasi <i>E-Commerce</i> di Indonesia	3
Gambar 1.2 10 <i>E-Commerce</i> teratas di Indonesia pada tahun 2020	4
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	48



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Review Konsumen <i>E-Commerce</i> Bukalapak	6
Tabel 1.2 Hasil Riset Perbandingan Toko <i>Online</i> Bukalapak dengan Tokopedia	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Operasional Variabel	51
Tabel 3.2 Skala Likert	61
Tabel 3.3 Rentang Skala	63
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	63
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	76
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	76
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga dan Nilai Pelanggan	80
Tabel 4.10 Kesesuaian Data	81
Tabel 4.11 Pengelompokan Sampel	82
Tabel 4.12 <i>Test Of Equality Of Grup Means</i>	83
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Box's M</i>	84
Tabel 4.14 Variabel <i>Entered/Removed</i>	85
Tabel 4.15 Variabel <i>In The Analysis</i>	86
Tabel 4.16 <i>Wilk's Lambda</i>	87
Tabel 4.17 Keeratan Hubungan Variabel	88
Tabel 4.18 <i>Standardized Cononical Discriminant Function Coefficients</i>	88
Tabel 4.19 <i>Structure Matrix</i>	89

Tabel 4.20 <i>Cononical Discriminant Function Coefficients</i>	90
Tabel 4.21 Fungsi Diskriminan <i>Fisher</i>	91
Tabel 4.22 Hasil Uji Ketepatan Diskriminan.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	101
Lampiran 2 Data Daftar Nama Responden	108
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisisioner Harga (X1)	112
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuisisioner Nilai Pelanggan (X2)	115
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuisisioner Kepuasan Konsumen (Y)	118
Lampiran 6 Tabel hitung.....	121
Lampiran 7 Bukti Penyebaran <i>Link</i> Kuisisioner.....	124
Lampiran 8 Catatan Kegiatan Konsultasi	126
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	127

