

**ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA
KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA *E-
COMMERCE* BUKALAPAK DI WILAYAH JAKARTA
TIMUR BERDASARKAN NILAI PELANGGAN,
KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN DIFERENSIASI
PRODUK**

***DISCRIMINANT ANALYSIS AS CUSTOMER
SATISFACTION ON BUKALAPAK E-COMMERCE USER IN
EAST JAKARTA AREA BASED ON CUSTOMER VALUE,
CUSTOMER TRUST AND PRODUCT DIFFERENTIATION***

Oleh

Diana Marini

2018410901

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Konsentrasi
Manajemen pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

JAKARTA

2022

**ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA *E-COMMERCE*
BUKALAPAK DI WILAYAH JAKARTA TIMUR
BERDASARKAN NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN
KONSUMEN DAN DIFERENSIASI PRODUK**

***DISCRIMINANT ANALYSIS AS CUSTOMER SATISFACTION
ON BUKALAPAK E-COMMERCE USER IN EAST JAKARTA
AREA BASED ON CUSTOMER VALUE, CUSTOMER TRUST
AND PRODUCT DIFFERENTIATION***

DOSEN PEMBIMBING

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

Oleh

Diana Marini

2018410901

SKRIPSI



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

"Analisis Diskriminan Sebagai Pembeda Kepuasan Konsumen Pada Pengguna *E-Commerce* Bukalapak di Wilayah Jakarta Timur Berdasarkan Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Diferensiasi Produk"


"Discriminant Analysis as Customer Satisfaction on Bukalapak E-Commerce User in East Jakarta Area Based on Customer Value, Customer Trust and Product Differentiation"

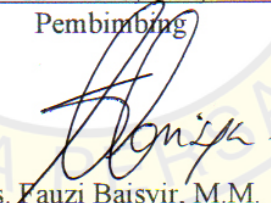
Oleh:
Diana Marini
2018410901


SKRIPSI


Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Ekonomi di Program Studi Manajemen Universitas Darma Persada.

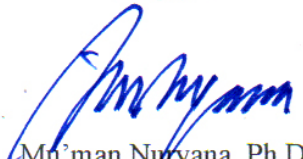
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 25 Februari 2022
Seperti tertera di bawah ini
Jakarta, 25 Februari 2022



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


Drs. Fauzi Baisyir, M.M.
Penguji I


Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M.
Penguji II


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


Mu'man Nuryana, Ph.D.
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diana Marini

NIM : 2018410901

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

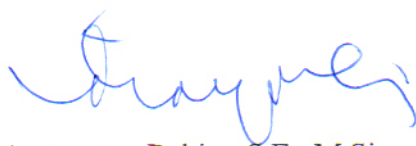
Judul Skripsi : ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA *E-COMMERCE*
BUKALAPAK DI WILAYAH JAKARTA TIMUR
BERDASARKAN NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN
KONSUMEN DAN DIFERENSIASI PRODUK.

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Ujian Skripsi Sajarna
tanggal 25 Februari 2022

Jakarta, 25 Februari 2022

Menyetujui

Menyetujui



Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Program Studi Manajemen



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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diana Marini

NIM : 2018410901

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul “ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* BUKALAPAK DI WILAYAH JAKARTA TIMUR BERDASARKAN NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN DIFERENSIASI PRODUK”, yang dibimbing oleh bapak Dr. Firsan Nova, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Jakarta, 25 Februari 2022



Diana Marini

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen pada *e-commerce* Bukalapak di wilayah Jakarta Timur berdasarkan Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Diferensiasi Produk. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner melalui *google form* kepada 200 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 Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Diferensiasi Produk 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 : Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen, Diferensiasi Produk, Kepuasan Konsumen, Analisis Diskriminan

Jakarta, 25 Februari 2022



Diana Marini

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine differences in Customer Satisfaction at Bukalapak e-commerce in East Jakarta based Customer Value, Customer Trust and Product Differentiatoin. This research was conducted with a quantitative method of data collection used by giving a questionnaire via google form to 200 respondents of Bukalapak e- commerce users in East Jakarta. Samples were taken using the formula of quota sample, 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 Customer Value, Customer Trust and Product Differentiatoin 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 Value, Customer Trust, Product Differentiatoin, Customer Satisfaction, Discriminant Analysis.

Jakarta, 25 Februari 2022



Diana Marini

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 DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* BUKALAPAK DI WILAYAH JAKARTA TIMUR BERDASARKAN NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN DIFERENSIASI PRODUK”**.

Laporan skripsi saya disusun berdasar dengan penelitian yang saya buat yaitu tentang konsumen pengguna *e-commerce* Bukalapak di wilayah Jakarta Timur.

Proposal Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang ditempuh di Fakultas Ekonomi 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. Bapak Firsan Nova, S.E., M.M . 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. Bapak Sukardi, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Mama selaku orang tua, alm papa, kakak, abang, ponakan, Ibu mertua, alm Papa Mertua. Terimakasih atas perhatian, bantuan, dukungan semangat, dan doa yang senantiasa diberikan untuk peneliti dalam menjalankan kehidupan, menjalankan kuliah dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Deddy Phitra Akbar selaku suami peneliti yang dengan sabar menemani dan mendukung peneliti dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini. Terimakasih buat doanya yang senantiasa diberikan untuk peneliti sehingga peneliti .dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bu Tika, yang selalu memberikan bantuan materi dan nonmateri kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman KTB, Keked, Titi, Madam yang telah memberikan wadah berdiskusi dan menghilangkan penat dan seluruh teman-teman Unsada angkatan 2018. Dan semua sahabat yang selalu support peneliti.

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, 25 Februari 2022

Diana Marini

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah,Pembatasan, Rumusan Masalah | 19 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah | 19 |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah | 20 |
| 1.2.3 Rumusan Masalah | 20 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 20 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian | 21 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN .. | 22 |
| 2.1. Pemasaran | 22 |

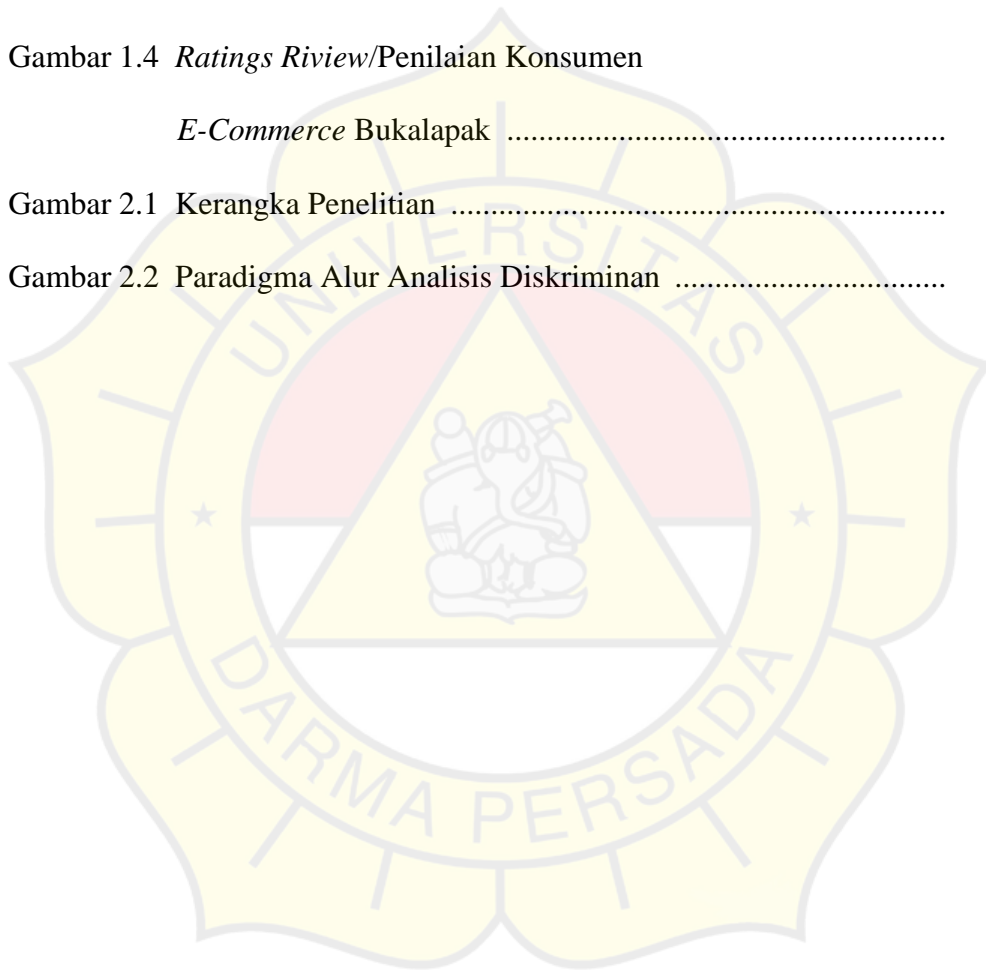
| | |
|---|----|
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 22 |
| 2.2. Manajemen Pemasaran | 23 |
| 2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran | 23 |
| 2.3. Bauran Pemasaran | 24 |
| 2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran | 24 |
| 2.4. <i>E-commerce</i> | 27 |
| 2.4.1 Pengertian <i>E-commerce</i> | 27 |
| 2.4.2 Jenis-Jenis <i>E-commerce</i> | 28 |
| 2.4.3 Manfaat <i>E-commerce</i> | 31 |
| 2.4.4 Kelebihan <i>E-commerce</i> | 35 |
| 2.4.5 Kekurangan <i>E-commerce</i> | 35 |
| 2.5. Nilai Pelanggan | 36 |
| 2.5.1 Pengertian Nilai Pelanggan | 36 |
| 2.5.2 Dimensi Nilai Pelanggan | 37 |
| 2.5.3 Faktor-Faktor Nilai Pelanggan | 39 |
| 2.5.4 Indikator Nilai Pelanggan | 40 |
| 2.6. Kepercayaan Konsumen | 41 |
| 2.6.1 Pengertian Kepercayaan Konsumen | 41 |
| 2.6.2 Dimensi Kepercayaan Konsumen | 42 |
| 2.6.3 Faktor-Faktor Kepercayaan Konsumen | 43 |
| 2.6.4 Elemen Penting Kepercayaan Konsumen | 45 |
| 2.6.5 Indikator Kepercayaan Konsumen | 46 |
| 2.7. Diferensiasi Produk | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 2.7.1 Pengertian Diferensiasi Produk | 46 |
| 2.7.2 Dimensi Diferensiasi Produk | 48 |
| 2.7.3 Manfaat Diferensiasi Produk | 50 |
| 2.7.4 Indikator Diferensiasi Produk | 51 |
| 2.8. Kepuasan Konsumen | 52 |
| 2.8.1 Pengertian Kepuasan Konsumen | 52 |
| 2.8.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen | 54 |
| 2.8.3 Tahapan Kepuasan Konsumen | 54 |
| 2.8.4 Faktor Pengaruh Kepuasan Konsumen | 56 |
| 2.9. Penelitian Terdahulu | 57 |
| 2.10 Kerangka Pemikiran | 63 |
| 2.11 Hipotesis | 66 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 67 |
| 3.1. Metode Yang Digunakan | 67 |
| 3.2. Waktu dan Tempat Penelitian | 68 |
| 3.3. Oprasional Variabel | 68 |
| 3.4. Sumber Data dan Cara Penentuan Data | 81 |
| 3.4.1 Sumber dan Jenis Data | 81 |
| 3.4.2 Populasi dan Sampel | 82 |
| 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel | 83 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 84 |
| 3.6. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis..... | 86 |
| 3.6.1 Uji Keabsahan Data | 86 |

| | |
|---|------------|
| 3.6.2 Alat Analisis Data | 88 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 94 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | 94 |
| 4.1.1 Sejarah <i>E-commerce</i> Bukalapak | 94 |
| 4.1.2 Visi dan Misi <i>E-commerce</i> Bukalapak | 96 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden | 96 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 105 |
| 4.2.1 Uji Keabsahan Data | 105 |
| 4.2.2 Analisis Diskriminan | 109 |
| 4.3. Pembahasan | 124 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 126 |
| 5.1. Simpulan | 126 |
| 5.2. Saran | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA | 128 |
| LAMPIRAN..... | 132 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1.1 Pengguna dan Tingkat Penetrasi <i>E-commerce</i> di Indonesia .. | 3 |
| Gambar 1.2 Grafik Alasan Konsumen Berbelanja Online | 5 |
| Gambar 1.3 Daftar 5 <i>E-Commerce</i> Terpopuler Di Indonesia | 6 |
| Gambar 1.4 <i>Ratings Riview</i> /Penilaian Konsumen <i>E-Commerce</i> Bukalapak | 17 |
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 64 |
| Gambar 2.2 Paradigma Alur Analisis Diskriminan | 66 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Review <i>Positive</i> Konsumen <i>E-commerce</i> Bukalapak | 9 |
| Tabel 1.2 Review <i>Negative</i> Konsumen <i>E-commerce</i> Bukalapak | 11 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 57 |
| Tabel 3.1 Oprasional Variabel | 66 |
| Tabel 3.2 Skala Likert | 85 |
| Tabel 3.3 Interpretasi Koefesien Korelasi | 86 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 97 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 97 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 98 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .. | 99 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan | 100 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Responden Menggunakan <i>E-commerce</i> Bukalapak..... | 101 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Responden Menggunakan <i>E-commerce</i> Bukalapak..... | 102 |
| Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Bisa Dibeli Di <i>E-commerce</i> Bukalapak | 103 |
| Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Untuk Belanja <i>Online</i> Di <i>E-commerce</i> Bukalapak | 104 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Berbelanja <i>Online</i> Selain Di <i>E-commerce</i> Bukalapak | 104 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan | 105 |
| Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen | 106 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Diferensiasi Produk | 107 |
| Tabel 4.14 Uji Reabilitas Variabel | 109 |
| Tabel 4.15 Kesesuaian Data | 109 |
| Tabel 4.16 Pengelompokan Sampel | 110 |
| Tabel 4.17 <i>Test Of Equality Of Group Means</i> | 112 |
| Tabel 4.18 <i>Correlation Matrix</i> | 113 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Box's M</i> | 113 |
| Tabel 4.20 Variabel <i>Entered/Removed</i> | 115 |
| Tabel 4.20 Variabel <i>Entered/Removed</i> | 115 |
| Tabel 4.21 Variabel <i>Is The Analysis</i> | 116 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji <i>Wilks Lambda</i> | 117 |
| Tabel 4.23 Keeratan Hubungan Variabel | 118 |
| Tabel 4.24 <i>Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients...</i> | 119 |
| Tabel 4.25 <i>Structure Matrix</i> | 120 |
| Tabel 4.26 <i>Canonical Discriminant Function Coefficients</i> | 121 |
| Tabel 4.27 Fungsi Diagram <i>Fisher</i> | 122 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji Ketepatan Diskriminan | 123 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian | 133 |
| Lampiran 2 Profil Data Responden | 141 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel | 148 |
| Lampiran 4 Bukti Penyebaran Kuisisioner | 169 |
| Lampiran 5 Hasil <i>Output</i> Penelitian | 171 |
| Lampiran 6 Catatan Kegiatan Konsultasi | 175 |
| Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup | 176 |
| Lampiran 8 Rtabel | 177 |

