

**PENGARUH KEHANDALAN, DAYA TANGGAP DAN BUKTI FISIK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA  
APLIKASI TOKOPEDIA**

**Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Metro 2018**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Manajemen



Oleh:

**REGITA NANDIASARI  
NPM. 18610108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**



**PENGARUH KEHANDALAN, DAYA TANGGAP DAN BUKTI FISIK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA  
APLIKASI TOKOPEDIA**

**Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Metro 2018**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**REGITA NANDIASARI  
NPM. 18610108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**

**PENGARUH KEHANDALAN, DAYA TANGGAP DAN BUKTI FISIK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA  
APLIKASI TOKOPEDIA**

**Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Metro 2018  
oleh**

REGITA NANDIASARI  
NPM. 18610108

**ABSTRAK**

Regita Nandiasari, Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Tokopedia Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro 2018. Pembimbing (1) H. Suwanto<sup>2</sup>, S.E M.M, Fitriani<sup>2</sup> S.E., M.M.

Perkembangan teknologi telah menciptakan tren yang merambah dunia sekolah dan perguruan tinggi. Perubahan aktivitas ini terlihat dari banyaknya siswa yang biasanya mulai berbelanja, yang dulunya berbelanja langsung di pasar atau mall terdekat, kini lebih memilih berbelanja online di platform yang biasa tersedia di internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keandalan terhadap kepuasan konsumen. 2) untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan konsumen. 3) untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan konsumen. 4) untuk mengetahui pengaruh antara (, keandalan daya tanggap dan bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Metro Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 72 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keandalan terhadap Kepuasan Konsumen. 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara daya tanggap terhadap Kepuasan Konsumen. 3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keandalan, daya tanggap dan bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen.

**kata kunci : Keandalan, Daya tanggap, Bukti fisik dan kepuasan konsumen**

# **EFFECT OF RELIABILITY, RESPONSIBILITY AND PHYSICAL PROOF ON USER CONSUMER SATISFACTION TOKOPEDIA APPLICATION**

**Study in Economics and Business Faculty Students University of  
Muhammadiyah Metro 2018**

**by**  
**REGITA NANDIASARI**  
Npm. 18610108

## **ABSTRACT**

Regita Nandiasari, The Effect of Reliability, Responsiveness and Physical Evidence on Consumer Satisfaction of Tokopedia Application Users Study on Students of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro 2018. Supervisor (1) H. Suwanto2, S.E M.M, Fitriani2 S.E., M.M.

Technological developments have created a trend that has penetrated the world of schools and colleges. This change in activity can be seen from the number of students who usually start shopping, who used to shop directly at the nearest market or mall, now prefer to shop online on platforms commonly available on the internet.

This study aims to determine 1) this study aims to determine the effect of reliability on consumer satisfaction. 2) to determine the effect of responsiveness on consumer satisfaction. 3) to determine the effect of Physical Evidence on consumer satisfaction. 4) to determine the effect between (responsiveness, reliability and physical evidence) simultaneously on consumer satisfaction. This study uses a quantitative approach. The survey method was chosen as the primary data source. The survey method focuses on collecting data from respondents who have certain information, thus enabling researchers to solve problems. In this study, the population was FEB students, Muhammadiyah Metro University. The sampling technique used accidental sampling with a total sample of 72 people. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale.

The results showed that 1) there was a positive and significant influence between reliability on consumer satisfaction. 2) there is a positive and significant influence between responsiveness to consumer satisfaction. 3) there is a positive and significant influence between physical evidence on consumer satisfaction 4) there is a positive and significant effect between reliability, responsiveness and physical evidence on consumer satisfaction.

**Key words : Reliability, Responsiveness, Tanggibless and customer satisfaction**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KEHANDALAN, DAYA TANGGAP DAN BUKTI FISIK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA  
APLIKASI TOKOPEDIA

Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Metro 2018

REGITA NANDIASARI

NPM. 18610108

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus:

Hari : Rabu  
Tanggal : 01 Juli 2022  
Tempat Ujian : Ruang sidang FEB UM metro

Tim Penguji,

H. Suwanto, S.E., M.M.

  
Ketua Penguji

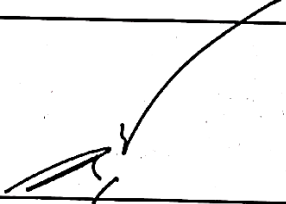
NIDN. 0210036801

Fitriani, S.E., M.M.

  
Sekretaris

NIDN : 0206068604

M. Demsi Dupri, S.E., M.M.

  
Penguji Utama

NIDN. 0226125801

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Suwanto, S.E., M.M.  
NIDN. 0210036801

**PENGARUH KEHANDALAN, DAYA TANGGAP DAN BUKTI FISIK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA  
APLIKASI TOKOPEDIA**

**Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Metro 2018**

Oleh

**REGITA NANDIASARI  
NPM. 18610108**

Telah disetujui Oleh:

Dosen pembimbing I.



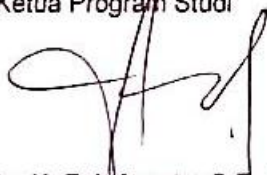
**H.Suwarto, S.E., M.M  
NIDN. 0210036801**

Dosen pembimbing II.



**Fitriani, S.E., M.M.  
NIDN : 0206068604**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.  
NIDN: 0223027901**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Regita Nandia Sari  
NPM : 18610108  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

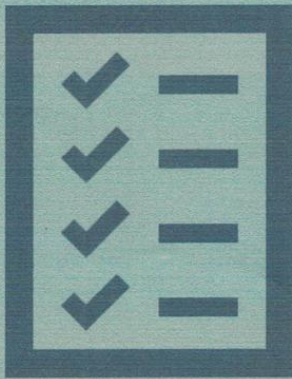
Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul “Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Tokopedia” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab serta menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.







UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2745/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : REGITA NANDIASARI  
NPM : 18610108  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

### JUDUL:

**PENGARUH KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 26 Juli 2022

Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.  
NIDN. 0203128801

### Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## **MOTTO HIDUP**

“Barang Siapa Keluar Untuk Mencari Sebuah Ilmu, Maka ia Akan Berada Di Jalan Allah Hingga Kembali”.

HR Tirmidzi

Sesungguhnya Bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai ( mengerjakan yang lain) dan kepada tuhan, berharaplah

(QS Al-Insyirah :68)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu () tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tak henti-henti memberikan dukungan, serta senantiasa berdo'a untuk keberhasilan serta segala yang terbaik untuk penulis, terimakasih atas segala doa kalian yang tulus, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
2. kakak tersayang (), yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
3. Adik tersayang (), yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
4. Para rekan-rekan seperjuangan khususnya kelas Manajemen angkatan 2018 yang telah menjadi bagian dari cerita dalam perjalanan kuliahku.
5. Teman-teman fakultas ekonomi dan bisnis angkatan 2018.
6. Serta Almamater kebanggan Universitas Muhammadiyah Metro.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran tuhan yang maha esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tanpa suatu halangan apapun, dengan judul skripsi **“Pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Tokopedia”**.

Penulis menghadapi berbagai kesulitan dan kendala selama penyusunan Skripsi ini, namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku pembimbing I yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya Skripsi ini
3. Dr. H. Febriyanto, S.E.,M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan.
4. Ratmono, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
5. Fitiriani, S.E., M.M. sebagai pembimbing II yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya Skripsi ini
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan, pikiran, waktu, tenaga serta pengalaman

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan Bapak/Ibu/Sdr/i. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga Skripsini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LOGO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	6
1. Identifikasi masalah.....	6
2. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Pengertian Pemasaran .....	8
2. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
3. Pengertian Keandalan ( $X_1$ ).....	10
4. Pengertian Daya Tanggap ( $X_2$ ) .....	13
5. Pengertian Bukti Fisik ( $X_3$ ) .....	14
6. Pengertian Kepuasan Konsumen (Y). .....	17
B. Hasil Penelitian Relevan .....	20

C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis penelitian.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	25
C. Metode Penelitian .....	25
1. Operasional Variabel.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi .....	28
2. Sampel .....	28
E. Sumber Data .....	29
1. Sumber Data Primer .....	29
2. Sumber Data Sekunder.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Dokumentasi.....	29
2. Observasi.....	29
3. Wawancara.....	29
4. Quisioner .....	29
5. Kepustakaan.....	30
G. Teknik Analisis Data .....	30
1. Pengujian Persyaratan Instrumen .....	30
a. Uji Validitas .....	30
b. Uji reliabilitas .....	31
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	32
a. Uji Normalitas.....	32
b. Uji Linearitas .....	32
c. Uji Homogenitas.....	32
3. Model Analisis.....	32
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
b. Uji t.....	33
c. Uji F .....	34
d. Uji R <sup>2</sup> Determinasi .....	34
e. Hipotesis Statistik.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36

1. Sejarah singkat perusahaan.....	36
2. Struktur organisasi.....	37
3. Tugas pokok .....	38
B. Hasil Penelitian .....	42
1. Pengujian Persyaratan Instrumen .....	42
a. Uji validitas.....	42
b. Uji reliabilitas.....	43
2. Frekuensi data kuisioner .....	43
3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	50
a. Uji Normalitas.....	50
b. Uji Lineritas .....	50
c. Uji homogenitas .....	52
4. Uji Persamaan .....	54
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
b. Uji Parsial (Uji T) .....	55
c. Uji Signifikasi (Uji F) .....	56
d. Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	57
e. Hipotesis Statistik.....	57
C. Pembahasan .....	59

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Penelitian Relevan .....	21
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3 Jawaban Skala Likert.....	32
Tabel 4 distribusi frekuensi data (x1) .....	44
Tabel 5 distribusi frekuensi data (x2) .....	46
Tabel 6 distribusi frekuensi data (x3) .....	47
Tabel 7 distribusi frekuensi daaa Y .....	49
Tabel 8 Hasil uji normalitas.....	50
Tabel 9 Hasil uji linieritas x1 dan y.....	51
Tabel 10 Hasil Uji Linearitas x2 dan y.....	51
Tabel 11 Hasil Uji Linearitas x3 ddan y .....	52
Tabel 12 uji homogenitas X1 dan Y .....	52
Tabel 13 uji homogenitas X2 dan Y .....	53
Tabel 14 uji homogenitas X3 dan Y .....	53
Tabel 15 Uji Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 16 Uji T .....	55
Tabel 17 Hasil Pengujian bersama-sama (Uji F).....	56
Tabel 18 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	57
Tabel 19 Hasil Uji Hipotesis X1 dan Y.....	58
Tabel 20 Uji Hipotesis X2 dan Y .....	58
Tabel 21 Uji Hipotesis X3 dan Y .....	59
Tabel 22 Uji Hipotesis X1, X2, X3 dan Y.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pengguna Aplikasi Tokopedia.....	3
Gambar 2 Pengguna Aplikasi <i>E-Commerce</i> .....	4
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4 struktur organisasi.....	37
Gambar 5 Histogram Skor Variabel x1.....	51
Gambar 6 Histogram Skor Variabel x2.....	52
Gambar 7 Histogram Skor Variabel x3.....	54
Gambar 8 Histogram Skor Variabel y.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	68
Lampiran 2. Tabulasi Skor Hasil Kuesioner .....	77
Lampiran 3. Uji Validitas dan reliabilitas .....	94
Lampiran 4. Persyaratan analisis .....	102
Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda .....	105
Lampiran 6 Uji hipotesis statistik.....	107
Lampiran 7 Tabel r .....	107
Lampiran 8 Tabel t.....	108
Lampiran 9 Tabel f.....	112
Lampiran 10 Tabel lineritas.....	115