

**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 H. Suwarta<sup>2</sup>, S.E M.M, Fitriani<sup>2</sup> S.E., M.M.**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Lampung

Email: [regitanandiasari999@gmail.com](mailto:regitanandiasari999@gmail.com)

**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. Suwarta<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**