

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA
PADA MASYARAKAT KELURAHAN KAUMAN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Oky Yudha Afero

N I M : 16414107

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2021

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA
PADA MASYARAKAT KELURAHAN KAUMAN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Oky Yudha Afero

N I M : 16414107

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Tokopedia Pada Masyarakat Kauman Ponorogo

Nama : Oky Yudha Afero
NIM : 16414107
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 25 April 1996
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 07 Juli 2021

Pembimbing I

Drs. H. Setyo Adji, MM
NIDK. 88560800118

Pembimbing II

Riawan, S.Pd., MM
NIDN. 0705128502

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

Ketua

Dosen Pengaji :
Sekretaris

Anggota

Drs. H. Setyo Adji, M.M
NIDK. 88560800118

Dr. Heri Wijayanto, M.M., M.Kom
NIDN.0025057401

Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM
NIDN. 0710048902

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyampaikan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 7 Juli 2021



(Oky Yudha Afro)
NIM.16414107



MOTTO

“Bekerjalah dengan sungguh-sungguh sampai kamu dikira pelihara tuyul”

“Setiap orang punya jatah gagal,habiskan jatah gagalmu saat muda dan kalau sudah tua nikmatilah suksesmu”

“kegagalan adalah batu loncatan menuju kesuksesan”

“Be better than you were yesterday”

“Di jalani,Di nikmati,Di syukuri. Tetap semangat dan selalu tersenyum”



RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen Tokopedia pada Masyarakat Kelurahan Kauman Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Kauman Ponorogo yang menggunakan aplikasi Tokopedia yang jumlahnya belum diketahui. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 responden. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrument, uji koefesien determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa : (1) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Tokopedia pada masyarakat kelurahan Kauman Ponorogo, (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Tokopedia pada masyarakat kelurahan Kauman Ponorogo, (3) kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Tokopedia pada masyarakat kelurahan Kauman Ponorogo, (4) kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Tokopedia pada masyarakat Kelurahan Kauman Ponorogo.

Kata Kunci :Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucap syukur *Alhamdulillah* kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image, Service Quality* terhadap *Loyalitas Konsumen* melalui *Kepuasan Konsumen* sebagai variable intervening.”

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Hadi Sumarsono, SE, M, SI selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Naning Kristyana, SE, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. H Setyo Adji, M.M selaku pembimbing I yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, membimbing, mengarahkan, membantu, dan memberikan nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Riawan, S.PD., M.M selaku pembimbing II yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, membimbing, mengarahkan, membantu, dan memberikan nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap dosen Program Studi Manajemen, Karyawan Tata Usaha, dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk ilmu bermanfaat yang telah diajarkan.
6. Seluruh responden atas kesediaannya meluangkan waktu dan kerjasamanya demi kelancaran skripsi ini.

- Akbar yang selalu memberi semangat dan motivasi, serta teman- teman Manajemen D 2016 yang memberi keceriaan,motivasi dan doa.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu terima kasih banyak telah memberikan semangat, motivasi, inspirasi dan doa serta membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini, semoga Allah membalas semua kebaikan Anda semua.

Dalam penulisan ini, peneliti telah berusaha sebaik mungkin, namun peneliti menyadari masih ada kekurangan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian materi. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas dalam penulisan dimasa mendatang. Akhir kalam, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat digunakan dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan serta penelitian ini dapat diteruskan lagi.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo,07 Juli 2021


(Oky Yudha Afero)

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	iii
Motto.....	iv
Ringkasan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. LandasanTeori	
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Kualitas Informasi	12
3. Kuaitas Layanan	14

4. Kepercayaan	15
5. Kepuasan Konsumen	18
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis	25

BAB III Metode Penelitian

A. Ruang Lingkup Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
C. Metode Pengambilan Data.....	29
D. Devinisi Operasional Variabel.....	31
E. Metode Analisis Data	34
F. Uji Instrumen.....	35
G. Uji Hipotesis.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	41
B. Pembahasan	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

71

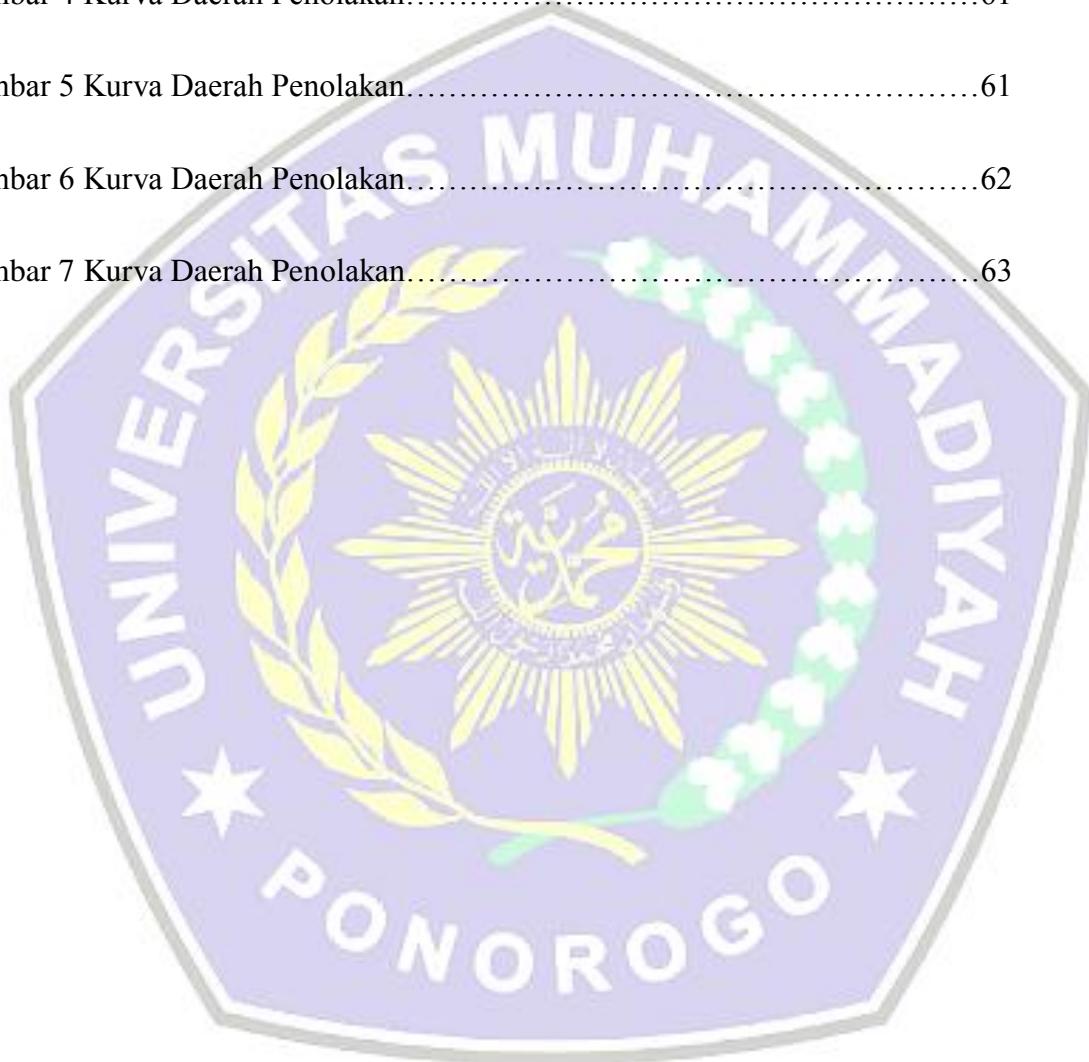
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2	48
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis Linier Berganda	57
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji T	59
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji F	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 2 Grafik Uji T	39
Gambar 3 Grafik Uji F	40
Gambar 4 Kurva Daerah Penolakan	61
Gambar 5 Kurva Daerah Penolakan	61
Gambar 6 Kurva Daerah Penolakan	62
Gambar 7 Kurva Daerah Penolakan	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Lampiran 2

Tabulasi Data

Lampiran 3 Deskripsi Responden

Lampiran 4 Uji Instrumen

Lampiran 5 Analisis Linie Berganda, Analisis Determinasi

Lampiran 6 Tabel Uji R, Uji T, Dan Uji F

Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan Skripsi

