

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa kita panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW.

Alhamdulillah, skripsi ini yang berjudul **“Demografi, Motivasi dan Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* pada OLX.co.id dan Tokopedia.com”** telah terselesaikan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang S1 di Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis membuat skripsi ini dengan usaha yang terbaiknya, tinggi harapan penulis atas saran yang diberikan untuk kesempurnaan skripsi ini karena mungkin masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisannya.

Penulis berharap semoga skripsi yang dibuat dapat bermanfaat bagi pembaca, penulis dan pengembangan ilmu pengetahuan, dan semoga Allah SWT, senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, Amin.

Dalam keberhasilan menyelesaikan kuliah dan penyusunan skripsi ini, tidak hanya dapat diselesaikan atas usaha dan kerja keras penulis sendiri, akan tetapi turut pula didukung oleh bantuan dari berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Furqon, Ph.D selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Chairul Furqon, S.Sos., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Indonesia.

4. Ibu Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA selaku dosen yang telah membimbing dan menginspirasi penulis serta rekan seangkatan selama menjabat sebagai ketua prodi sebelumnya.
5. Ibu Heny Hendrayanti, S.IP.MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ditengah kesibukan untuk penulis serta selalu memberikan pengarahan, saran, dan masukan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi juga mengenai kehidupan. *You are my everything and I really thankful for knowing you as my another family. I love you to the fullest!*
6. Bapak H. Mokh. Adib Sultan, ST.MT selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya, petunjuk, dukungan, masukan, dan ilmunya serta bersabar dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Staf Dosen Program Studi Manajemen dan Staf Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia atas ilmu yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
8. Papa Ramli dan Mama Rini sebagai orang tua penulis yang telah memberikan doa yang tak terhingga serta dukungan baik secara moral maupun materi. *I hope this is the beginning step to make you proud of me as your eldest daughter.*
9. Adik tersayang Sherly Astuti, Sintia Ayu Lestari dan Ingga Cantika Ramadhani yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama ini. Celotehan kalian yang selalu penulis rindu. Semoga kelak kalian akan melampaui kakakmu ini dalam hal apapun.
10. Para pejuang skripsi Aci (Si Bumil), Anggun, Cibi, Didah, Maya, Mega, Regina, Innike, Rizka, The Uli, Zae yang senantiasa memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semangat untuk lulus dan pemberantas kemalasan.
11. Sahabat-sahabat terbaik di GengSis; Anggun si ripuh, Cibi si artis instagram, Maya si labil dan calon ibu terbaik, Mega si PHP, Zae si *miss beauty*, Nike si *miss perfect* juga reporter berjalan (*master of page*

- number*), Eva si medok Cirebonnya yang khas, atas segala drama, gosip, dan pertemanan yang memberikan warna dalam hidup penulis.
12. Sahabat-sahabat traveller Saengoneun dan Ngonluran atas petualangan yang merubah hidup penulis. Aufa, Dudul, Anggun, Anyun, Dewa ical, Gilang, Cindy, Laras, Lambang, Maung, Sali, Nike, Maya, Roma, Bayu, Theo, Tio, Yulia, Peti, Uji, dll. *I love you full.*
 13. *Travelmate, wherever you are, thank you for showing me the world.*
 14. Sahabat-sahabat Manajemen UPI 2011 yang tak bisa disebutkan satu persatu. Manajemen UPI 2011 seperjuangan seluruhnya yang telah memberikan kesan dan warna dalam perkuliahan. *I haven't graduate yet but I miss you already. See ya on top!*
 15. Sahabat-sahabat Beswan Djarum 29, diseluruh Indonesia khususnya Bandung. *Thank you guys.*
 16. Sahabat seperjuangan sejak SMA, Taruna Karellian. *Thank you for your support all this time. You are my living diary.*
 17. Sahabat terkasih lagi penyayang, Anggun Budiwati. (Lo lagi lo lagi) Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang tiada tara walau kita sering seleg. *I got your back, wherever you are in the future.*
 18. Sahabat sejak awal perkuliahan, Rizka Senon serta keluarganya yang telah seenaknya penulis anggap keluarga sendiri.
 19. Untukmu calon imamku yang telah tertulis di *lauhful mahfudz*, semoga Allah SWT segera menuntun hatimu untuk cepat menemukanku dalam sebaik-baiknya pertemuan dan disatukan dalam sehalalnya ikatan.
 20. *Big thank to Prince of Songkla University, Phuket, Thailand and staffs, for giving me the opportunity as a student exchange for about one semester when I'm on my 3rd semester, majoring International Studies. It was an awesome experience!*
 21. Om Indra Kuspriyadi, dan rekan Bank Indonesia Representative Office Singapore yang telah memberikan pengalaman yang begitu luar biasa.
 22. Almira Amanda Luna, anak didik kesayangangan. Semoga jadi anak cerdas dan sholeh yah, inget bunda cece selalu.

23. Teman-teman KKN Cikahuripan B, Lembang. Asep, Adel, Io, Wendi, Tiana, Romi, Lela, Fitri, Ica yang telah berbagi suka duka hidup bersama.
24. Teman-teman seperjuangan Riani Herdini dan Nursanda R. A atas perhatian dan saran-saran yang diberikan kepada penulis.
25. Teman-teman Manajemen UPI angkatan berapapun, yang telah membantu penulis serta memberi informasi berharga kepada penulis. Ikatan Manajemen sampai nanti yah.
26. Teman-teman duta pemuda kota Tangerang dan Provinsi Banten.
27. Teman-teman Berbagi Senyuman ☺ yang telah membantu menyelenggarakan impian kecil walau saat ini sedang vakum. Semoga dalam waktu dekat bisa dilaksanakan kembali.
28. Pak Kemal, sapaan FPEB, atas bantuannya menyelundupkan saya untuk dapat *mendownload* jurnal gratis di kampus dengan nyaman dan aman saat malam hari.
29. Serta semua pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga semua amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlipat dari Allah SWT. Aamiin.

Bandung, Agustus 2015

Penulis

Marchela Indah Atrisia

NIM. 1100947

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| ABSTRAK | Error! Bookmark not defined. |
| <i>ABSTRACT</i> | Error! Bookmark not defined. |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2.2 Rumusan Masalah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen Online | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Konsep Demografi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5 Konsep Motivasi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.7 <i>E-Commerce</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.8 Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 3.1 Objek Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Metode dan Desain Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1 Metode Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2 Desain Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Operasional Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1 Jenis dan Sumber Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1 Populasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2 Sampel dan Teknik Penarikan Sampel... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6 Uji Instrumen Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.1 Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7 Rancangan Analisis dan Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7.1 Rancangan Analisis..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7.2 Rancangan Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1 Profil Perusahaan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2 Demografi Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3 Pengalaman Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4 Gambaran Motivasi dalam Berbelanja Secara <i>Online</i> Menurut Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.5 Gambaran Kepuasan Pelanggan dalam Berbelanja Secara <i>Online</i> Menurut Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.6 Hasil Pengujian Statistik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 Pembahasan Demografi Pelanggan OLX.co.id dan Tokopedia.com | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 4.2.2 Pembahasan Motivasi Pembelian Pelanggan OLX.co.id dan Tokopedia.com | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.3 Pembahasan Kepuasan Pelanggan OLX.co.id dan Tokopedia.com | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2 Saran | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Spesifikasi perilaku pembeli secara *online* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Karakteristik Demografi dan Subbudaya di Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Karakteristik Sociodemografi pengguna internet**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Keuntungan dan Kerugian *E-Commerce* bagi Pembeli.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Internet**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Pengalaman Responden Berdasarkan Kategori Produk yang Sering Dibeli**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli Secara *Online***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Gambaran Responden Mengenai Motivasi dalam Berbelanja secara *Online* melalui situs *OLX.co.id* .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Gambaran Responden Mengenai Motivasi dalam Berbelanja secara *Online* melalui situs Tokopedia.com **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Membeli secara *Online* Melalui Situs OLX.co.id dan Tokopedia.com**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Usefulness* (Kegunaan) dalam situs OLX.co.id . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Easy of Use* (Kemudahan dalam Penggunaan) dalam situs OLX.co.id.....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 13 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Entertainment* (Hiburan) dalam situs OLX.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Complementary Relationship* (Hubungan Komplementer) dalam situs OLX.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Customer Service* (Pelayanan Pelanggan) dalam situs OLX.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Gambaran Responden terhadap *Buyer Seller Interaction* (Interaksi Penjual dan Pembeli) dalam situs OLX.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Usefulness* (Kegunaan) dalam situs Tokopedia.com. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Easy of Use* (Kemudahan dalam Penggunaan) dalam situs Tokopedia.com **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Entertainment* (Hiburan) dalam situs Tokopedia.Com **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Complementary Relationship* (Hubungan Komplementer) dalam situs Tokopedia.com **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pelanggan dimensi *Customer Service* (Pelayanan Pelanggan) dalam situs Tokopedia.com **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Gambaran Responden terhadap *Buyer Seller Interaction* (Interaksi Penjual dan Pembeli) dalam situs Tokopedia.com **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Berbelanja secara *Online* Melalui Situs OLX.co.id dan Tokopedia.com **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24 Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*.... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Kekhawatiran Konsumen mengenai Belanja *Online***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Top Situs *E-Commerce*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Jumlah Pelanggan Situs *E-Commerce*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 5 Jumlah Pelanggan yang Tidak Puas *dengan Situs E-Commerce***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 6 Keluhan yang Sering Dialami dalam Berbelanja *Online***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 5 Proses Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 6 Manfaat Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 7 Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pemilik, dan Kepuasan Karyawan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 8 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 9 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Tampilan aplikasi *mobile* OLX.co.id **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Gambaran Perbedaan Motivasi Berbelanja secara *Online* melalui situs OLX.co.id dan Tokopedia.com.. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Motivasi dalam Berbelanja secara *Online* di OLX.co.id.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Motivasi dalam Berbelanja secara *Online* di Tokopedia.com**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Gambaran Perbedaan Kepuasan Pelanggan dalam Berbelanja secara *Online* melalui situs OLX.co.id dan Tokopedia.com **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan di OLX.co.id.**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan di Tokopedia.com**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 *Ringkasan Hipotesis Uji Mann Whitney U-Test* Variabel Motivasi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 *Output Sampel Independen Mann Whitney U-Test* Variabel Motivasi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 *Ringkasan Hipotesis Uji Mann Whitney U-Test* Variabel Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 11 *Output Sampel Independen Mann Whitney U-Test* Variabel
Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan dan Catatan Bimbingan
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Data Ordinal Variabel X_2 dan Variabel X_3
- Lampiran 4 Data Interval Variabel X_1 dan Variabel X_3
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 *Output* Uji Mann Whitney U-Test dengan *SPSS 20.0 for Windows*
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

