

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta analisis dan pembahasan bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan mengenai “Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia (Study Pada PT Fradisil Jaya Heiwa)” adalah sebagai berikut :

- a. Pada hasil analisis yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa variabel Harga memiliki hubungan yang positif dan juga kuat hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. Dimana hal tersebut dibuktikan oleh hasil jawaban kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 101 responden yang disebarkan, dimana nilai koefisien korelasi sebesar 0,674 yang termasuk dalam kategori hubungan yang kuat. Nilai  $t_{hitung}$  harga lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar  $5,161 > 1,660$  serta nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang memiliki arti bahwa variabel harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan toko online Tokopedia.

- b. Pada hasil analisis yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan kuat serta hubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. Dimana hal tersebut dibuktikan oleh hasil jawaban kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 101 responden yang disebarkan, dimana

nilai koefisien korelasi sebesar 0,763 yang termasuk dalam kategori hubungan yang kuat,  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan  $8,034 > 1,660$ , nilai signifikannya adalah  $0,000 < 0,05$ .

Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang memiliki arti variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia.

- c. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. Dimana hal tersebut dibuktikan oleh hasil jawaban kuesioner dengan jumlah sampel 101 responden yang disebarkan, dimana model 1kolom  $R^2$  variabel harga dan kualitas pelayanan menunjukkan angka 0,671 yang merupakan pengkuadratan dari koefisien korelasi ( $0,819 \times 0,819 = 0,671$ )  $R^2$  disebut juga dengan koefisien determinasi. Hal ini berarti besarnya hubungan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia adalah sebesar 67,1% sedangkan sisanya ( $100\% - 67,1\% = 32,9\%$ ) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.  $R^2$  berkisaran pada 0 dan 1, semakin besar angka  $R^2$  menunjukkan semakin kuat pengaruh antara variabel dan begitu sebaliknya.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Teoritis**

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis ini dapat diketahui bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. Dimana berdasarkan hukum permintaan semakin mahal harga, maka semakin dikit permintaan, dan begitu sebaliknya. Oleh karena itu untuk mempengaruhi kepuasan dari pelanggan ketentuan harga sangatlah berpengaruh.
- b. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. Dimana kualitas pelayanan ini adalah sebuah cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan, apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maka mempengaruhi kepuasan dari pelanggan.
- c. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis ini dapat diketahui bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko online Tokopedia. Dimana kepuasan pelanggan ini merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan pada hasil perbandingan kinerja produk yang dirasakan dengan diharapkan.

### **2. Implikasi Manajerial**

Penting bagi pihak manajerial untuk memperhatikan beberapa faktor untuk memberikan kepuasan kepada pelnggannya. Yang dimana berdasarkan hasil

penelitian yang telah dilakukan penulis terdapat 2 faktor yang sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan dari pelanggan, yaitu harga dan juga kualitas pelayanan. Dimana harga yang bervariasi, sesuai dengan kualitas juga pasarannya akan memberikan pengaruh besar kepada kepuasan pelanggan, selain itu juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan sopan, cepat tanggap, dan tepat juga sangat berpengaruh dengan kepuasan seorang pelanggan.

Oleh karena itu penting bagi pihak manajerial untuk memperhatikan harga dan kualitas pelayanannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

### 3. Implikasi Metodologi

Pada implikasi metodologi ini, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif, dimana penulis menyebarkan kuesioner yang diberikan langsung kepada pelanggan toko online Tokopedia di PT Fradisil Jaya Heiwa. Kuesioner ini berisi 30 pertanyaan yang dimana terdiri dari 10 pertanyaan mengenai variabel harga, 10 pertanyaan mengenai variabel kualitas pelayanan, dan juga 10 pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan. Dimana responden mengisi semua pertanyaan kuesioner tersebut berdasarkan apa yang dirasakannya selama menggunakan Tokopedia. Dan dilanjutkan dengan pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25, yang dimana hasil dari jawaban responden tersebut dari ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan.

### C. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, penulis memberikan beberapa saran untuk penelitian kedepannya, antara lain :

- a. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan dan menambahkan pengetahuan yang luas mengenai pemasaran.
- b. Untuk peneliti selanjutnya mencari beberapa referensi penelitian terbaru agar hasilnya yang didapatkan lebih *ter-update*.
- c. Hasil penelitian dapat di jadikan sebagai tambahan referensi untuk peneliti selanjutnya untuk dapat dijadikan sebagai bahan perkembangan maupun perbandingan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, lendy zelvien. (2021). *Kepuasan pelanggan dan pencapaian brand trust*.
- Andy, A., & -, S. (2018). Analisis Pengaruh Kedisiplinan, Prestasi Dan Semangat Kerja Terhadap Pemberian Bonus Karyawan Pada PT. Reka Sukses Adipratama. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 18. <https://doi.org/10.31253/pe.v16i1.51>
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 68–81.
- Dinata, V. V., Fung, T. S., & Sutisna, N. (2019). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Mineral Le-Mineral Pada Toko Retail Kota Tangerang (Studi Kasus Di Pt. Laris Food Indonesia). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(3), 55. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i3.187>
- Ghozali, I. (2018). *No Title*.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan citra institusi kepolisian pada kualitas layanan sim cornenr di Indonesia*.
- Kusnawan, A. (2018). Analisis Pengaruh Kegiatan Promosi Terhadap Ekuitas Merk Universitas Buddhi Dharma Di Kalangan Mahasiswa (Survei pada mahasiswa program Studi Manajemen). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v16i1.52>
- Kusnawan, A., Diana, S., Andy, A., & Tjong, S. (2019). Pengaruh Diskon pada Aplikasi e-Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial di Wilayah Tangerang. *Sains Manajemen*, 5(2), 137–160. <https://doi.org/10.30656/sm.v5i2.1861>
- Muadin, A. (2017). Manajemen Pemasaran Pendidikan Pondok Pesantren Tahfidz Qur'an. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(2), 293–308. <https://doi.org/10.21274/taalum.2017.5.2.293-308>
- Nasib, Ratih, A., & Lestari, I. (2019). *Dasar Pemasaran*.
- Ninla Elmawati Falabiba. (2019). *Pengaruh harga,promosi dan kualitas*

*pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Guber Gadget Pocanan di kota Kediri I.*

- Nirwana. (2015). *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Harga terhadap fasilitas. 1*, 19.
- Pati, D. I. K. (2016). *133954-ID-pengaruh-kualitas-produk-harga-promosi-d Jurnal. 8*(2), 92–121.
- Pratika, N., & Tua, H. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2(1), 63–68. <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1937>
- Prof. Dr. Ir. H. Nandan Limakrisna., MM., CQM., CMA dan Dr. Togi Parulian Purba., M. (2019). *Manajemen Pemasaran*.
- Runtunuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1803–1813. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>
- Santosa, S., Tholok, F. W., & Janamarta, S. (2019). Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.165>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono, 2017:63. (2017). Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Telkom Indonesia. *Repository*, 23–70. <http://repository.unpas.ac.id/30050/5/7>. BAB II.pdf
- Wibisono, A., & , S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tiara Faramita Chandra

Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 11 November 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Buddha

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Sewan Lebak Wangi No.26 Rt 005 Rw 004  
Neglasari, Tangerang

Nomor Telepon : 081382452627

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

IPK : 3.60

**Riwayat Pendidikan**

2018 – 2022 : Universitas Buddhi Dharma

2015 – 2018 : SMK Dharma Widya

2012 – 2015 : SMP Dharma Widya

2006 – 2012 : SD Dharma Widya



Tangerang, 26 Januari 2022

Tiara Faramita Chandra





**PT. FRADISIL JAYA HEIWA**  
Jl. Mawar 2 No. 28 - 29  
Neglasari Tangerang 15129  
Telp. (021) 553 87 04, 552 61 73  
Fax. (021) 557 981 88  
Email : fradisiljaya@gmail.com  
www.fradisiljayahewa.com

Tangerang, 23 September 2021

Kepada : Tiara Faramita Chandra  
Perihal : Permohonan Penelitian  
Lampiran : -

Dengan Hormat,  
Berdasarkan Surat Permohonan Penelitian Yang Kami Terima, Perihal Permohonan  
Penelitian, Kepada Mahasiswa/i :

Nama : Tiara Faramita Chandra

Program Studi : Manajemen

Bersama surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa/i tersebut dapat kami terima untuk  
Melaksanakan penelitian di perusahaan kami.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Franstian Adi Suciady

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Lembar Kuesioner

Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir/skripsi yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia (Study Pada PT Fradisil Jaya Heiwa). Untuk itu saya meminta ijin kepada bapak/ibu saudara/i untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini. Semua data bersifat rahasia dan hanya dibutuhkan untuk keperluan penelitian. Terimakasih atas bantuan kalian dalam meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner berikut ini.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan jawaban sejujur-jujurnya. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu :

- a. SS (Sangat Setuju) : nilai 5
- b. S (Setuju) : nilai 4
- c. KS (Kurang Setuju) : nilai 3
- d. TS (Tidak Setuju) : nilai 2
- e. STS (Sangat Tidak Setuju) : nilai 1

#### Data Responden

1. Nama
2. Jenis kelamin : ( ) Perempuan ( ) Laki-Laki
3. Usia : ( ) 17-22 ( ) 28-31

( ) 23-27

( ) >31

4. Berapa kali melakukan transaksi di Tokopedia?

( ) 1 Kali

( ) Lebih dari 1 kali

### 1. Harga (X1)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Harga yang diberikan Tokopedia dapat dijangkau					
2	Tokopedia memberikan potongan biaya pengiriman					
3	Tokopedia memberikan potongan harga terhadap beberapa produk					
4	Tokopedia memberikan voucher <i>cashback</i>					
5	Harga produk yang diberikan Tokopedia menarik minat saya					
6	Harga yang diberikan Tokopedia sesuai dengan pasarannya					
7	Menurut saya harga yang diberikan Tokopedia sesuai dengan kualitasnya					
8	Menurut saya harga yang diberikan Tokopedia dapat bersaing dengan <i>e-commerce</i> lainnya					
9	Menurut saya harga produknya sesuai dengan manfaat yang saya terima					
10	Tokopedia memberikan harga yang bervariasi sesuai					

	dengan keinginan saya					
--	-----------------------	--	--	--	--	--



## 2. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya dapat melakukan pemesanan yang mudah di Tokopedia					
2	Saya dapat menentukan jasa kirim di Tokopedia					
3	Tokopedia memberikan Informasi yang jelas kepada saya					
4	Saya mendapatkan pelayanan yang maksimal dari <i>customer service</i> Tokopedia					
5	Menurut saya <i>customer service</i> Tokopedia cepat tanggap dalam merespon					
6	Menurut saya <i>customer service</i> Tokopedia memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang saya butuhkan					
7	Mitra logistik yang bekerja sama dengan Tokopedia mengirimkan barang saya dengan alamat yang sesuai					
8	Saya merasa aman saat berbelanja di Tokopedia					
9	Tokopedia menangani keluhan saya dengan tepat dan cepat					
10	Tokopedia memberikan perhatian dan juga sikap yang sopan dalam melayani kosumennya					

### 3. Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia(Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa puas karena harga yang diberikan sesuai dengan kualitas					
2	Saya merasa puas terhadap harga yang sesuai dengan harapan					
3	Saya merasa puas karena <i>customer service</i> Tokopedia professional dalam menanggapi pelanggan					
4	Saya merasa puas dengan respon <i>customer service</i> Tokopedia					
5	Saya merasa puas karena dapat melakukan pemesanan dengan mudah di Tokopedia					
6	Saya merasa puas karena mendapat informasi dengan mudah melalui pusat bantuan Tokopedia					
7	Jaminan bertransaksi di Tokopedia membuat saya merasa puas karena terpecaya					
8	Harga dan pelayanan yang diberikan Tokopedia membuat saya ingin melakukan pembelian kembali					
9	Saya merasa puas berbelanja di Tokopedia karena semua kebutuhan saya terpenuhi					
10	Harga dan pelayanan yang diberikan Tokopedia membuat saya					

	merekomendasikan kepada orang lain.					
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

No	Harga (X1)										Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	34
2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	39
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
8	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	40
9	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
10	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	41
11	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	38
12	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	40
15	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	44
16	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	42
17	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
20	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
26	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
27	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
28	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	42
29	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	42
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	43
34	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45
35	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
36	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	43
37	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	44
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
41	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43

42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
43	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
48	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	37
49	5	5	3	4	5	5	2	5	4	4	42
50	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	44
51	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44
52	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
53	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	43
54	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	41
55	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	44
56	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
57	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
58	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40
59	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	47
60	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	46
61	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
62	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	41
63	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	32
64	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
65	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43
66	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
68	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	47
69	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
70	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	44
71	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	42
72	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
73	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
74	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44
75	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	39
76	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	44
77	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	45
78	5	5	4	3	5	5	3	5	4	3	42
79	5	5	3	4	5	5	3	5	4	4	43
80	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
81	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	46
82	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
83	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
84	5	5	3	3	3	5	4	4	3	3	38
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	42
87	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	46
88	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	42



89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
92	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
94	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
95	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
96	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	43
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
98	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	46
99	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
100	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40





46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
48	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	40
49	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	45
50	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	45
51	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
52	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
53	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
54	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	40
55	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	46
56	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	43
57	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	46
58	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44
59	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	41
60	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47
61	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
62	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46
63	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37
64	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	36
65	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	42
66	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
67	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
68	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	44
69	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
70	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	43
71	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	45
72	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44
73	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
74	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
75	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
77	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	42
78	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	40
79	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	40
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
81	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	46
82	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	45
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
89	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
90	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	44
91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
92	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40

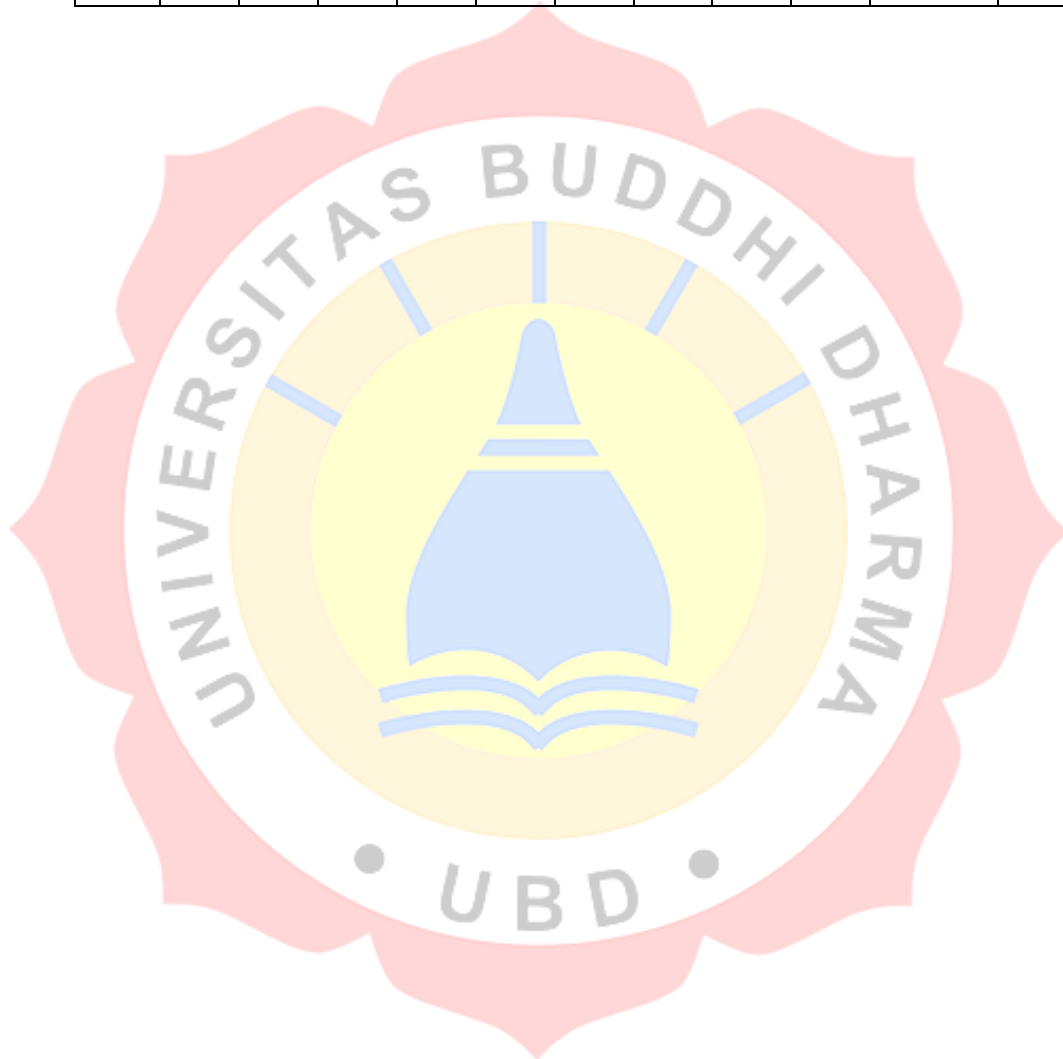
93	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
94	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	40
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	38
97	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
98	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
99	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	46
100	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40







93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	4	3	3	5	3	3	2	4	4	3	34
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
99	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



## Lampiran 2

## Uji Frekuensi Data Variabel Harga

## Harga\_dapat\_dijangkau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Setuju	22	21,8	21,8	24,8
	Sangat Setuju	76	75,2	75,2	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

## Potongan\_biaya\_pengiriman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Setuju	29	28,7	28,7	32,7
	Sangat Setuju	68	67,3	67,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

## Potongan\_harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	15	14,9	14,9	15,8
	Setuju	51	50,5	50,5	66,3
	Sangat Setuju	34	33,7	33,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

## Pemberian\_cashback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	16	15,8	15,8	15,8
	Setuju	50	49,5	49,5	65,3
	Sangat Setuju	35	34,7	34,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	



**Harga\_menarik\_minat\_pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	5	5,0	5,0	5,9
	Setuju	28	27,7	27,7	33,7
	Sangat Setuju	67	66,3	66,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Harga\_sesuai\_Pasaran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Kurang Setuju	3	3,0	3,0	5,0
	Setuju	34	33,7	33,7	38,6
	Sangat Setuju	62	61,4	61,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Harga\_sesuai\_kualitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	10	9,9	9,9	10,9
	Setuju	41	40,6	40,6	51,5
	Sangat Setuju	49	48,5	48,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Harga\_dapat\_bersaing**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	38	37,6	37,6	39,6
	Sangat Setuju	61	60,4	60,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Harga\_dapat\_bersaing**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	38	37,6	37,6	39,6
	Sangat Setuju	61	60,4	60,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Harga\_Bervariasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	9	8,9	8,9	9,9
	Setuju	51	50,5	50,5	60,4
	Sangat Setuju	40	39,6	39,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Uji Frekuensi Data Variabel Kualitas Pelayanan****Pemesanan\_mudah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	5,9	5,9	5,9
	Setuju	34	33,7	33,7	39,6
	Sangat Setuju	61	60,4	60,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Jasa\_pengiriman\_dapat\_ditentukan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	8,9	8,9	8,9
	Setuju	47	46,5	46,5	55,4
	Sangat Setuju	45	44,6	44,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Informasi\_jelas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Kurang Setuju	6	5,9	5,9	7,9
	Setuju	50	49,5	49,5	57,4
	Sangat Setuju	43	42,6	42,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Pelayanan\_maksimal**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	8	7,9	7,9	8,9
	Setuju	49	48,5	48,5	57,4
	Sangat Setuju	43	42,6	42,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Respon\_cepat\_tanggap**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	10	9,9	9,9	9,9
	Setuju	51	50,5	50,5	60,4
	Sangat Setuju	40	39,6	39,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Pelayanan\_tepat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	26	25,7	25,7	27,7
	Sangat Setuju	73	72,3	72,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Pengiriman\_tepat\_dan\_sesuai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	5,9	5,9	5,9
	Setuju	60	59,4	59,4	65,3
	Sangat Setuju	35	34,7	34,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Meyakinkan\_memberikan\_rasa\_aman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Setuju	37	36,6	36,6	41,6
	Sangat Setuju	59	58,4	58,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Penanganan\_keluhan\_tepat\_dan\_cepat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Setuju	41	40,6	40,6	44,6
	Sangat Setuju	56	55,4	55,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Perhatian\_dan\_sikap\_sopan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Setuju	40	39,6	39,6	44,6
	Sangat Setuju	56	55,4	55,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

## Uji Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia

### Kesesuaian\_kualitas\_harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	13	12,9	12,9	13,9
	Setuju	51	50,5	50,5	64,4
	Sangat Setuju	36	35,6	35,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Kesesuaian\_harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	10	9,9	9,9	10,9
	Setuju	43	42,6	42,6	53,5
	Sangat Setuju	47	46,5	46,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Profesionalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Setuju	37	36,6	36,6	41,6
	Sangat Setuju	59	58,4	58,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Kepuasan\_dalam\_respon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	6,9	6,9	6,9
	Setuju	52	51,5	51,5	58,4
	Sangat Setuju	42	41,6	41,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Kepuasan\_pemesanan\_mudah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Setuju	62	61,4	61,4	66,3
	Sangat Setuju	34	33,7	33,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Kepuasan\_kemudahan\_informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Setuju	46	45,5	45,5	49,5
	Sangat Setuju	51	50,5	50,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Kepercayaan\_pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	4	4,0	4,0	5,0
	Setuju	47	46,5	46,5	51,5
	Sangat Setuju	49	48,5	48,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Pelanggan\_melakukan\_pembelian\_kembali**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Setuju	46	45,5	45,5	48,5
	Sangat Setuju	52	51,5	51,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Kebutuhan\_terpenuhi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Setuju	62	61,4	61,4	63,4
	Sangat Setuju	37	36,6	36,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Merekomendasikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Setuju	22	21,8	21,8	24,8
	Sangat Setuju	76	75,2	75,2	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Uji Validitas dan Reliability Variabel Harga

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
	Alpha	Items	
,824	,822	10	

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga_dapat_dijangka au	39,60	13,882	,445	,300	,814
Potongan_biaya_pen giriman	39,69	14,075	,345	,259	,823

Potongan_harga	40,17	12,881	,450	,261	,816
Pemberian_cashback	40,14	12,221	,654	,558	,792
Harga_menarik_minat_pelanggan	39,73	12,958	,542	,407	,805
Harga_sesuai_Pasaran	39,78	12,652	,591	,422	,799
Harga_sesuai_kualitas	39,96	12,778	,511	,289	,808
Harga_dapat_bersaing	39,74	14,073	,370	,221	,821
Harga_sesuai_Manfaat	40,08	12,674	,588	,546	,800
Harga_Bervariasi	40,04	12,638	,580	,498	,800

### Uji Validitas dan Reliability Varabel Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,813	,817	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pemesanan_mudah	39,84	11,395	,539	,326	,791
Jasa_pengiriman_dapat_ditentukan	40,03	11,069	,585	,461	,786
Informasi_jelas	40,06	11,296	,486	,300	,797
Pelayanan_maksimal	40,06	11,756	,391	,214	,808
Respon_cepat_tanggap	40,09	11,642	,440	,251	,802
Pelayanan_tepat	39,68	11,839	,548	,458	,792



Pengiriman_tepat_dan_sesuai	40,10	11,090	,673	,540	,778
Meyakinkan_memberikan_rasa_aman	39,85	11,708	,473	,410	,798
Penanganan_keluhan_tepat_dan_cepat	39,88	12,166	,339	,197	,813
Perhatian_dan_sikap_sopan	39,88	11,626	,494	,318	,796

### Uji validitas dan reliability variabel Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,873	,874	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesesuaian_kualitas_harga	39,95	13,688	,504	,473	,869
Kesesuaian_harapan	39,81	13,014	,649	,476	,856
Profesionalitas	39,62	13,717	,616	,461	,859
Kepuasan_dalam_respon	39,81	13,474	,658	,545	,855
Kepuasan_pemesanan_mudah	39,87	13,773	,656	,491	,856
Kepuasan_kemudahan_informasi	39,69	13,795	,619	,533	,858
Kepercayaan_pelanggan	39,73	13,778	,565	,380	,863

Pelanggan_melakukan_pembelian_kembali	39,67	13,922	,609	,449	,859
Kebutuhan_terpenuhi	39,82	13,808	,648	,553	,857
Merekomendasikan	39,44	14,828	,427	,248	,872

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		101	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	2,34919681	
Most Extreme Differences	Absolute	,112	
	Positive	,064	
	Negative	-,112	
Test Statistic		,112	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,003 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,146 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,137
		Upper Bound	,155

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Uji Multikolinearitas

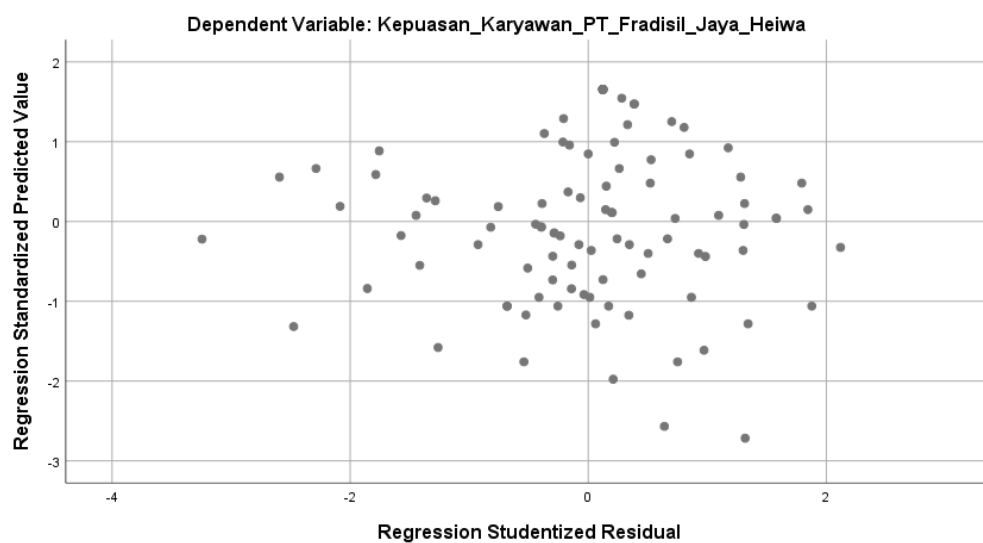
### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,426	3,107		,137	,891		
Harga	,371	,072	,361	5,161	,000	,688	1,454
Kualitas_Pelayanan	,615	,077	,561	8,034	,000	,688	1,454

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Karyawan\_PT\_Fradisil\_Jaya\_Heiwa

## Uji Heterokedastisitas

Scatterplot



## Analisis Regresi Linear Berganda

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,426	3,107		,137	,891
Harga	,371	,072	,361	5,161	,000
Kualitas_Pelayanan	,615	,077	,561	8,034	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Karyawan\_PT\_Fradisil\_Jaya\_Heiwa

### Analisis korelasi berganda

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Karyawan_PT_Fradisil_Jaya_Heiwa	44,16	4,096	101
Harga	44,33	3,980	101
Kualitas_Pelayanan	44,39	3,739	101

#### Correlations

		Harga	Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Karyawan_PT_Fradisil_Jaya_Heiwa
Harga	Pearson Correlation	1	,559**	,674**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	101	101	101
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	,559**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	101	101	101
Kepuasan_Karyawan_PT_Fradisil_Jaya_Heiwa	Pearson Correlation	,674**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	101	101	101

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Analisis koefisien determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,819 <sup>a</sup>	,671	,664	2,373

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Karyawan\_PT\_Fradisil\_Jaya\_Heiwa

#### Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,426	3,107		,137	,891
	Harga	,371	,072	,361	5,161	,000
	Kualitas_Pelayanan	,615	,077	,561	8,034	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Karyawan\_PT\_Fradisil\_Jaya\_Heiwa

#### Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1125,593	2	562,796	99,940	,000 <sup>b</sup>
	Residual	551,873	98	5,631		
	Total	1677,465	100			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Karyawan\_PT\_Fradisil\_Jaya\_Heiwa

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Harga