

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN  
*MARKETPLACE* TOKOPEDIA DI WILAYAH JAKARTA**

**REZIKA LISDZA NATASYA**

**1702520011**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI TERAPAN PEMASARAN DIGITAL**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH  
TOKOPEDIA MARKETPLACE SERVICES IN JAKARTA**

**REZIKA LISDZA NATASYA**

**1702520011**



**This thesis is written to fulfill one of the requirements for obtaining the  
Applied Bachelor's degree from the Faculty of Economics, State University of  
Jakarta**

**DEPARTMENT OF APPLIED DIGITAL MARKETING**

**BACHELOR OF APPLIED**

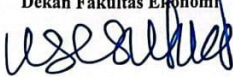




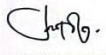
**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D</b> <b>NIP. 197002122008121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP 19741221200812001 (Ketua Penguji)		08 Agustus 2024
2	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP 199409222022032013 (Penguji Ahli)		08 Agustus 2024
3	Ika Febrilia, SE., M.M NIP 198702092015042001 (Penguji Ahli)		08 Agustus 2024
4	Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si NIP 1972061719990320011 (Pembimbing 1)		08 Agustus 2024
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP 198103222023212013 (Pembimbing 2)		08 Agustus 2024
Nama : Rezika Lisdza Natasya No. Registrasi : 1702520011 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 30 Juli 2024			

F072020

# LEMBAR ORISINNALITAS

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 07 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Rezika Lisdza Natasya

# LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Surel [fe@unj.ac.id](mailto:fe@unj.ac.id) - [www.fe.unj.ac.id](http://www.fe.unj.ac.id)

## SURAT PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si  
NIP/NIDK : 197206171999031001  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.  
NIP/NIDK : 198103222023212013  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rezika Lisdza Natasya  
No. Registrasi : 1702520011  
Program Studi : Pemasaran Digital  
Judul Proposal Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Elektronik Tokopedia di Wilayah DKI Jakarta

untuk mengikuti Seminar Proposal Penelitian.

Jakarta, 24 Juni 2024

Dosen Pembimbing I

Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si.  
NIP. 197206171999031001

Dosen Pembimbing II

Terrylina Arvinta Monoarfa  
NIP. 198103222023212013

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Pemasaran Digital

Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D  
NIP. 197412212008121001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

# LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id  
Laman: fe.unj.ac.id

## SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si  
NIP/NIDK : 197206171999031001  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.  
NIP/NIDK : 198103222023212013  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:


Nama : Rezika Lisdza Natasya  
No. Registrasi : 1702520011  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Marketplace Tokopedia di Wilayah Jakarta


untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 26 Juli 2024

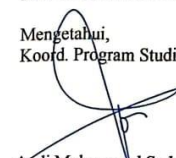
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si.  
NIP. 197206171999031001

  
Terrylina Arvinta Monoarfa  
NIP. 198103222023212013

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Pemasaran Digital

  
Andi Muhammad Sadat, S.E., M.M., Ph.D  
NIP. 197412212008121001

1. Formulir Harus Diketik
2. Tanda tangan harus asli

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan ibawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Rezika Lisdza Natasya

NIM : 1702520011

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Elektronik Tokopedia di Wilayah DKI Jakarta” dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis maupun terjemahan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Rezika Lisdza Natasya

## ABSTRAK

Tokopedia merupakan salah satu *marketplace* terbesar yang ada di Indonesia dengan memiliki jumlah pengunjung lebih banyak dibandingkan *marketplace* lainnya. Dengan memperhatikan kualitas layanan elektronik sebagai bentuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *marketplace* Tokopedia di Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari individu yang sedang atau pernah menggunakan *marketplace* Tokopedia. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling non-probability*, dan data dikumpulkan melalui kuesioner *online* melalui Google Forms yang disebarluaskan melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Whatsapp. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 240 responden yang memenuhi kriteria, berdomisili di Jakarta, berusia 17-35 tahun keatas, dan merupakan pengguna Tokopedia. Uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji instrumen penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk mendeskripsikan data dan analisis faktor (Exploratory Factor Analysis) EFA untuk mengidentifikasi faktor-faktor baru yang membentuk kepuasan pelanggan. Dimensi *e-service quality* digunakan sebagai ukuran kepuasan pelanggan, dengan tujuh indikator: *Efficiency, Fullfilment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan contct*. Adapun kesimpulan penelitian ini hasil analisis EFA telah mengidentifikasi tiga faktor utama yang membentuk kepuasan pelanggan Tokopedia, yaitu: Keandalan dan Keamanan Layanan, Kualitas Layanan Pelanggan, serta Kenyamanan dan Efisiensi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Tokopedia, Kualitas Layanan Elektronik, Daerah Khusus Jakarta



## **ABSTRACT**

*Tokopedia is one of the largest marketplaces in Indonesia, with a higher number of visitors compared to other marketplaces. To maintain customer satisfaction, attention to electronic service quality is crucial. This study aims to identify the factors influencing customer satisfaction with the Tokopedia marketplace in Jakarta. The research employs a quantitative approach using a survey method. The population consists of individuals who are currently or have previously used the Tokopedia marketplace. A purposive non-probability sampling technique was used, and data were collected through an online questionnaire distributed via Google Forms and social media platforms such as Instagram, Facebook, and WhatsApp. The sample size for this study is 240 respondents who meet the criteria of being Jakarta residents, aged 17-35 years or older, and Tokopedia users. Validity and reliability tests were conducted to assess the research instrument. Descriptive analysis was used to describe the data, and Exploratory Factor Analysis (EFA) was employed to identify new factors affecting customer satisfaction. The e-service quality dimensions were used to measure customer satisfaction, with seven indicators: Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact. The results of the EFA identified three main factors influencing Tokopedia customer satisfaction: Service Reliability and Security, Customer Service Quality, and Customer Comfort and Efficiency.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Tokopedia, Electronic Service Quality, Jakarta Special Region*

## Lembar Persembahan

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta petunjuknya yang senantiasa melimpah sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan *Marketplace* Tokopedia di Wilayah Jakarta”, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan (D4) Jurusan Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta dorongan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan kontribusi dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi D4 Pemasaran Digital.
3. Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si selaku dosen pembimbing pertama, atas bimbingan, saran, dan motivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku dosen pembimbing kedua, atas bimbingan, saran, dan motivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada dosen penguji peneliti, atas arahan, dan saran yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada kedua orang tua peneliti, ayahanda Muzakkir dan ibunda Sulistianingsi, dua orang yang sangat berharga bagi peneliti. Terima kasih atas doa, dukungan, serta kasih sayang. Sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan lancar tanpa ada hambatan. Semua ini berkat doa yang telah dipanjatkan keduanya kepada sang maha kuasa.
7. Kepada adik-adik peneliti, senantiasa membantu pekerjaan rumah yang terbengkal akibat proses penyusunan skripsisi ini.
8. Kepada teman seperjuangan peneliti yang senantiasa membantu mencari solusi bilamana peneliti mengalami kesulitan, serta menemani proses perjalanan penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada diri sendiri yang sudah mau diajak kerja sama dalam melawan rasa malas saat menyusun skripsi ini. Terima kasih telah bertahan untuk tidak menyerah saat penyusunan skripsi ini, walaupun peneliti harus pulang-pergi Tangerang-Jakarta dengan jarak tempuh 42 km hingga memakan waktu kurang lebih dua jam dalam perjalan setiap harinya, akan tetapi tak apa. Karena perjuangan ini telah membuahkan hasil yang menyenangkan, peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu sebelum pergantian semester 120, sehingga peneliti tidak perlu membayar UKT di semester depannya dan tidak memberatkan kedua orang tua peneliti.