

**SKRIPSI TERAPAN**



**PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS PELAYANAN ONLINE  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA  
*E-COMMERCE* TOKOPEDIA SALAM**

**DISUSUN OLEH:  
SYIFA GALUH KUSUMAWARDANI  
NIM. 4417020059**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2021**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**SKRIPSI TERAPAN**



**PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS PELAYANAN ONLINE  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA  
*E-COMMERCE* TOKOPEDIA SALAM**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan  
Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

**DISUSUN OLEH:**

**SYIFA GALUH KUSUMAWARDANI**

**NIM. 4417020059**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2021**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi

Nama : Syifa Galuh Kusumawardani

NIM : 4416020059

Tanda tangan :



Tanggal : 16 Agustus 2021

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Syifa Galuh Kusumawardani  
NIM : 4416020059  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Periklanan Dan Kualitas Pelayanan Online Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Tokopedia Salam

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza S.E.,M.M

Anggota Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S. Hi., M. Si.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Depok Tanggal : 17 September 2021

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Syifa Galuh Kusumawardani  
Nomor Induk Mahasiswa : 4417020059  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Periklanan Dan Kualitas Pelayanan Online Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada *E-commerce* Tokopedia Salam

Disetujui oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Dede Abdul Fatah, S. Hi., M. Si.

NIP. 197810032015041002

Abdillah, S.E., M.SI.

NIP.195903091989101001

Ketua Program Studi

Ida Syafrida, S.E., M.Si.

NIP. 197602042005012001

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syifa Galuh Kusumawardani  
NIM : 4417020059  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
SyariahJurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Periklanan Dan Kualitas Pelayanan Online Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada *E-commerce* Tokopedia Salam.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 16 Agustus 2021

Yang menyatakan

Syifa Galuh Kusumawardani



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Pengaruh Periklanan Dan Kualitas Pelayanan Online Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada *E-commerce* Tokopedia Salam.

Syifa Galuh Kusumawardani  
Keuangan dan Perbankan Syariah

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh periklanan dan kualitas layanan situs terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Tokopedia Salam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 125 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa periklanan tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan sedangkan pada variabel kualitas layanan situs menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Tokopedia Salam.

Kata Kunci: Periklanan, Kualitas Layanan Situs, Kepuasan Pelanggan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## The Effect of Advertising and Online Service Quality on Customer Satisfaction in E-commerce Tokopedia Salam.

Syifa Galuh Kusumawardani  
Keuangan dan Perbankan Syariah

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the effect of advertising and website service quality on the level of customer satisfaction in e-commerce Tokopedia Salam. The method and statistics tool used in this research are quantitative and multiple linear regression. The research data are collected through a questionnaire given to 125 respondents. The results of this study indicate that advertising does not have a positive and significant relationship to the level of customer satisfaction, while the site service quality shows a positive and significant influence on the level of customer satisfaction of Tokopedia Salam.*

*Keywords: Advertising, Site Service Quality, Customer Satisfaction.*





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *alamin*, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Periklanan dan Kualitas Pelayanan Online Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada *E-Commerce* Tokopedia Salam”. Skripsi ini disusun sebagai satu syarat kelulusan Program Diploma IV Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari motivasi, dukungan, dan bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.sc., Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing.HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah sekaligus dosen pada beberapa mata kuliah kompetensi program studi. Terima kasih atas dedikasi yang telah diberikan selama perkuliahan.
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, S. Hi., M. Si. selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang telah memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi terapan ini.
5. Bapak Abdillah, S.E., M.SI. selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi terapan ini.
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama perkuliahan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Seluruh staff Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang sudah membantu dalam proses birokrasi ke Struktural.
8. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan baik moral maupun materiil dan mendoakan penulis sehingga dapat terselesaikan skripsi terapan ini.
9. Kedua adik saya tersayang Attaya Salsabilla Putri Maharani dan Muhammad Harits Attalah, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis
10. Andiran Ago yang selalu memberikan semangat, masukan dan dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh teman teman terutama Tika, Shania, Aya, Amirah, Hilma, Deana, Novita, Rizka, Alin dan Defi serta seluruh teman-teman Prodi Keuangan dan Perbankan Syariah 2017 yang telah sama-sama berjuang selama empat tahun.
12. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner dan pihak-pihak terkait lainnya yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Terhadap semuanya, tiada kiranya peneliti dapat membalasnya. Peneliti hanya mampu berdoa, semoga Allah SWT membalas seluruh amalan dan perbuatan semua pihak yang telah membantu peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak.

Depok, 16 Agustus 2021

Penulis

Syifa Galuh Kusumawardani

NIM. 4417020059





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Iklan .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Online.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Hipotesis .....	21
BAB 3.....	22

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	23
3.6 Defenisi Operasional Variabel.....	23
3.7 Metode Analisis Data.....	25
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	26
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	28
3.7.4 Uji Hipotesis.....	29
BAB 4.....	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Alasan Pemilihan Objek Penelitian.....	31
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	31
4.2 Pembahasan.....	33
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas (Pre-Test).....	33
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian.....	35
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	36
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas.....	37
4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	37
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
4.2.5 Uji Hipotesis.....	39
4.2.5.1 Uji T (Parsial).....	39
4.2.5.2 Uji F (Simultan).....	40
4.2.5.3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	40
4.3 Pembahasan Hasil Hipotesis.....	41
4.3.1 Pengaruh Periklanan Pada Tokopedia Salam Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	41



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Pada Tokopedia Salam Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	42
4.3.3	Pengaruh Periklanan Dan Kualitas Pelayanan Online Pada Tokopedia Salam Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Secara Simultan.....	42
BAB 5.....		43
PENUTUP.....		43
5.1	Kesimpulan .....	43
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA .....		46
LAMPIRAN.....		48





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel .....	23
Tabel 3.2 Skala Likert .....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	32
Tabel 4.2 Usia Responden .....	32
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	33
Tabel 4.4 Uji Validitas Responden <i>Pre-Test</i> .....	34
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Responden <i>Pre-Test</i> .....	34
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	35
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.8 Uji Normalitas .....	36
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas .....	37
Tabel 4.10 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
Tabel 4.11 Uji T ( Parsial) .....	39
Tabel 4.12 Uji F ( Simultan) .....	40
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi .....	40

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	38



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner .....	53
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-test</i> .....	57
Lampiran 4 Uji Data Penelitian.....	61
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	67
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	67
Lampiran 8 Tabel R .....	68
Lampiran 9 Tabel T ( Parsial).....	68
Lampiran 10 Tabel F (Simultan).....	69



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Era digital telah merambah ke seluruh negara di dunia tidak terkecuali Indonesia. Semua yang dulu dilakukan secara manual kini serba menggunakan teknologi. Hal ini tidak dipungkiri membawa banyak perubahan khususnya pada gaya hidup dan perilaku pembelian konsumen. Dalam penelitiannya Dendy Ansari dan Dita Amanah (2018) menyatakan bahwa di era globalisasi banyak kemudahan-kemudahan yang diberikan termasuk dalam proses transaksi jual beli yang dapat dilakukan melalui internet atau yang lebih dikenal sebagai transaksi belanja online. Dengan adanya koneksi internet, jutaan orang mulai berpindah melakukan transaksi digital sehingga permintaan produk secara online sekarang terus meningkat. Melihat perkembangan teknologi yang dirasakan hal tersebut juga berdampak pada perkembangan perekonomian dunia maupun nasional. Tidak hanya ekonomi secara konvensional saja yang mengalami perkembangan, begitu juga dengan ekonomi syariah.

Indonesia sebagai negara dengan populasi penduduk mayoritas muslim bisa dipastikan memiliki potensi untuk menjadikan produk halal menjadi pendukung peningkatan ekonomi syariah di Indonesia. Menurut Sukirno (2015) pembangunan ekonomi diartikan sebagai serangkaian usaha dalam suatu perekonomian untuk meningkatkan kegiatan ekonomi diikuti oleh perubahan dalam struktur dan corak kegiatan ekonomi. Hal tersebut sejalan dengan aksi pemerintah Indonesia yang secara aktif mengembangkan ekonomi di Indonesia khususnya ekonomi syariah, yang ditandai dengan upaya pemerintah menggalakan pertumbuhan industri, dimulai dari sektor keuangan dan berlanjut pada pengembangan sektor rill. Ekonomi syariah yang kini terlihat sudah mengalami pertumbuhan dan perkembangan dimulai dengan adanya sistem pembayaran ataupun pembiayaan syariah, pembayaran zakat, donasi dan lain-lain yang sudah bisa dilakukan secara daring.

Ekonomi syariah di Indonesia memiliki strategi perkembangan utama yang sudah tertulis dalam Masterplan Ekonomi Syariah 2019-2024 sebagai upaya mengembangkan ekonomi syariah di Indonesia. Salah satu bentuk





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penguatan program syariah di Indonesia yaitu dapat dilakukan dengan penguatan pada sektor ekonomi digital, yang saat ini sebagian besar masyarakat lebih banyak bertransaksi melalui *e-commerce* atau *online marketplace* yang sudah menjadi gaya hidup serta kebutuhan sebagian besar masyarakat.

Di Indonesia sudah tersedia berbagai macam *e-commerce* dan *fintech* yang masing-masing perusahaan juga sudah menyediakan fitur ataupun produk-produk syariahnya. Untuk *e-commerce* ada Tokopedia, Blibli, Shopee, yang masing-masing sudah merilis fitur berbasis syariah seperti Tokopedia Salam, Blibli Hasanah, Shopee Barokah. Sedangkan untuk *fintech* dengan basis syariah ada Amartaha Syariah, Ammana, dan Dana Syariah. Adapun perusahaan fintech konvensional yang telah menyediakan pembiayaan berbasis syariah pada platformnya yaitu LinkAja yang sudah merilis fitur LinkAja Syariah pada aplikasinya.

Pengguna *online marketplace* semakin meningkat seiring berkembangnya jaman dan juga teknologi. Tokopedia menjadi *online marketplace* paling banyak dikunjungi dengan menempati peringkat pertama sebagai *e-commerce* paling banyak dikunjungi di Indonesia (Statista, 2021). Berdasarkan data Similarweb pada Januari 2021 Tokopedia sebagai *online marketplace* yang menguasai 32,04 persen trafik *online marketplace* di Indonesia dan pada Maret 2021, persentase meningkat menjadi 33,07 persen dengan pengguna aktif setiap bulannya lebih dari 100 juta pengguna dan lebih dari 11 juta penjual. Sebagai salah satu perusahaan unicorn terbesar di Indonesia, Tokopedia berinisiatif untuk mengembangkan aplikasi mereka dengan menambahkan fitur syariah yaitu Tokopedia Salam. Program ekonomi Syariah ini terfokus agar masyarakat dapat lebih mudah menemukan beragam kebutuhan makanan & minuman, Fesyen & kecantikan serta perlengkapan ibadah. Tokopedia Salam juga berkolaborasi dengan lembaga kemanusiaan seperti BenihBaik,, WeCare dan PKPU untuk membuka kanal donasi demi mengajak masyarakat untuk membantu sesamanya.

*E-commerce* merupakan suatu kumpulan yang dinamis antara teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, pelanggan dan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

komunitas tertentu melalui transaksi secara elektronik. Salah satu faktor yang mendorong pelanggan memilih untuk melakukan transaksi di *e-commerce* adalah tingkat kepuasan pelanggan dalam melakukan proses transaksi pembelian kebutuhan. Oleh karena itu kunci keberhasilan dari bisnis berbasis internet dibangun dari proses transaksi yang terpercaya sehingga mampu membuat calon konsumen dapat merasa nyaman dan percaya diri untuk melakukan transaksi secara *online*. Maka secara umum *e-commerce* perlu memperhatikan beberapa aspek penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2016:474) Periklanan merupakan salah satu media komunikasi pemasaran yang penting digunakan dalam aktivitas ekonomi dan perusahaan bisnis. Peranan iklan sangatlah penting, yakni untuk membangun kesadaran terhadap keberadaan produk atau jasa yang ditawarkan, menambah pengetahuan pelanggan tentang produk atau jasa yang ditawarkan dan dapat membujuk calon pelanggan untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Menurut situs monitoring iklan televisi milik PT SIGI Kaca Parawira, *Adstensity* mencatat belanja iklan dari marketplace kian meningkat tajam. Dari 16 *brand online marketplace* yang beriklan di televisi, Tokopedia masih berada di peringkat pertama yaitu mencapai Rp287,72 miliar. Selanjutnya diikuti oleh Bukalapak yaitu mencapai Rp249,17 dan Shopee yang mencapai Rp205,85 (indotelko, 2018).

Kualitas pelayanan online yang disediakan juga tidak kalah penting untuk selalu diperhatikan oleh *online marketplace* karena hal tersebut juga dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen, yang terkait dengan keadaan psikologis, sikap dan perilaku konsumen. Berdasarkan data dari *Top Brand Index* sejak 2016 hingga 2020 Tokopedia masih menduduki *top 5 brand e-commerce* terbaik di Indonesia. Website Tokopedia termasuk kedalam website dinamis yang mempunyai arus informasi dua arah yaitu berasal dari konsumen dan penjual sehingga pembaharuan dapat dilakukan kedua pihak. Kualitas pelayanan online menjadi isu yang utama dewasa ini berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses situs, ketersediaan barang dan pilihan pengiriman pesanan serta sejauh mana situs *online marketplace* memberikan keamanan dalam melindungi transaksi dan informasi pelanggan.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Faktor kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam setiap jual beli secara *online*. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka keputusan untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk akan meningkat. *Online marketplace* harus menciptakan kualitas layanan situs atau *website* yang baik guna menghasilkan tingkat kepuasan pada pelanggan sehingga memunculkan niat untuk membeli di situs tersebut.

Dengan melihat data yang disampaikan diatas bahwa periklanan serta kualitas pelayanan online pada e-commerce Tokopedia menjadi fokus utama perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan dinilai menjadi faktor penting bagi Tokopedia untuk terus bersaing di pasaran. Maka kini pelaku bisnis semakin berlomba-lomba untuk memberikan manfaat produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Jika pelanggan atau konsumen merasakan manfaat dari produk atau jasa melebihi harapannya maka konsumen akan merasa puas dan akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Namun jika sebaliknya apabila manfaat dari produk atau jasa kurang dari harapan konsumen maka akan timbul rasa kekecewaan dan menurunkan minat konsumen untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam terkait PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS PELAYANAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE TOKOPEDIA SALAM.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Sebagai salah satu perusahaan *online marketplace* terbesar di Indonesia Tokopedia dinilai berpotensi untuk terus mengembangkan layanan dan promosi dari fitur Tokopedia Salam. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diidentifikasi bahwa periklanan dan kualitas layanan situs *e-commerce* dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan platform *online marketplace*. Untuk mengetahui hal tersebut perlu dilakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan bagi konsumen yang menggunakan layanan *online marketplace* khususnya konsumen Tokopedia Salam.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kegiatan periklanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan fitur Tokopedia Salam?
2. Apakah kualitas pelayanan online berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan fitur Tokopedia Salam?
3. Apakah kegiatan periklanan dan kualitas pelayanan online berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan fitur Tokopedia Salam?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh periklanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan fitur Tokopedia Salam
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan online terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan fitur Tokopedia Salam
3. Untuk menganalisis pengaruh periklanan dan kualitas pelayanan online secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap ilmu ekonomi islam pada umumnya, serta penggunaan teknologi dengan bijak khususnya pada situs jual-beli online yang sekarang ini sangat berkembang.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengalaman serta menambah wawasan peneliti mengenai tema penelitian, serta sebagai implementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar yang objektif bagi pelaku usaha dalam pengambilan keputusan serta sebagai pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh perusahaan dimasa yang akan datang.

c. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pengetahuan kepada akademisi dan peneliti mengenai pengaruh promosi dan kualitas layanan situs terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian yang dilakukan dijabarkan ke dalam beberapa bagian sebagai berikut:

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan secara garis besar terkait permasalahan pada penelitian yang diantaranya yaitu latar belakang dari permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, rumusan masalah, pertanyaan penelitian yang akan terjawab pada bagian hasil penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu serta sistematika penulisan.

#### 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan landasan teori yang diantaranya mencakup konsep atau teori yang menjadi dasar dalam penelitian yang dilakukan, tinjauan pustaka yang mencakup penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

#### 3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan terkait jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, serta metode analisis data penelitian.

#### 4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini disajikan hasil dan pembahasan yang berkaitan dengan masalah penelitian dan analisis terhadap hasil penelitian.



## 5. BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta terdapat saran yang ditulis untuk pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

Pada variabel periklanan Tokopedia Salam melalui sosial media maupun platform offline (banner, brosur, dll) dinilai mudah diingat dalam jangka panjang namun tidak cukup mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena periklanan yang banyak dilakukan masih belum efektif dalam menarik minat konsumen untuk membeli produk atau menggunakan fitur yang di tawarkan di Tokopedia Salam.

Selanjutnya pada variabel kualitas pelayanan online Tokopedia Salam yang dinilai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Dengan indikator paling besar pengaruhnya adalah situs online atau website Tokopedia Salam yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mencari produk dan fitur yang ditawarkan Tokopedia Salam. Sedangkan indikator yang paling rendah adalah terkait design situs atau website yang dirasa masih kurang menarik perhatian konsumen. Variabel periklanan dan kualitas pelayanan online Tokopedia Salam secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan dilihat dari nilai  $R^2$  dalam penelitian ini adalah sebesar 0,730 atau sebesar 73,0%.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis dapat memberikan saran untuk Tokopedia Salam yaitu dengan periklanan yang ditujukan secara khusus untuk mempromosikan produk dan fitur yang ditawarkan di Tokopedia Salam dinilai tidak cukup mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk atau fitur yang ditawarkan sehingga Tokopedia Salam dapat lebih melakukan pengoptimalan terhadap kualitas situs agar dapat lebih menarik minat konsumen dalam menggunakan situs Tokopedia Salam.



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Karena menurut hasil penelitian yang dilakukan, mayoritas responden merasakan bahwa kualitas *design* dari website online Tokopedia Salam kurang menarik perhatian konsumen. Kualitas pelayanan online Tokopedia Salam juga masih kurang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk berkomunikasi langsung dengan penjual sehingga perlu adanya peningkatan fitur komunikasi bagi konsumen yang hendak menghubungi penjual untuk melakukan pembelian di Tokopedia Salam.

Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk menambah variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini bertujuan agar dapat memberikan hasil gambaran yang lebih luas serta dan akurat mengenai permasalahan yang diteliti.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. (2021, Mei). Tokopedia Paling Banyak Diincar pada Q1 2021. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2021/05/04/geser-shopee-tokopedia-jadi-marketplace-dengan-kunjungan-tertinggi-pada-q1-2021>
- Andayani, Sri. (2016) Pengaruh Layanan Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan metode Webqual 4.0. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi Vol. 2, No.1*
- Ansori, Aan. (2016). Digitalisasi Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam Vol. 7, No. 1*
- Ansari, Dedy., & Amanah, Dita. (2018). Perilaku Belanja Online Di Inonesia. *Jurnal Kajian Manajemen Sains Indonesia Vol. 9, No. 2*
- Barnes, James, G. (2003). Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan. Yogyakarta: Andi.
- Elsa, Amalia., & Samboro, Joko. (2018). Pengaruh Kualitas layanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian di Bandoeng Guest House. *Jurnal Aplikasi Bisnis*
- Imam, D., Wahid., & Rodhiyah. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Tokopedia di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Indriyani, Furi., & H. Salvina. Lydia. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Vol. 5, No.1*
- Kotler, Philip. (2000). Manajemen Pemasaran, Millenium Edition. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Masterplan Ekonomi Syariah Indonesi 2019-2024. (2018). (Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional)
- Nirwandar, Sapta. (2019). Optimalisasi Industri Halal dalam Membangun Ekonomi Islam di Era Industri 4.0, Universitas Medan Area: Seminar Nasional Ekonomi Islam

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Putri, Miranda, Luthfia. (2021). Bayaran BTS dan Blackpick Sebagai Brand Ambassador. <https://www.kapanlagi.com/korea/barang-selalu-sold-out-ini-bayaran-bts-dan-blackpink-sebagai-brand-ambassador-c62d68.html>
- Raharjo, Sahid. Tutororial SPSS. Uji Instrumen.
- Sadono, Sukirno. (2015) . Teori Pengantar Makroekonomi. Jakarta: PT Rajagrafindo persada.
- Savitri, Wisniari, Nyoman. (2017). Pengaruh Celebrity Endorser dan Iklan Melalui Televisi Terhadap Minat Beli Pada Tokopedia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen Vol. 6, No.8*
- Sawarman, Ujang. (2011). Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 165
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni, Wiratna, V. (2014). SPSS untuk penelirian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal 193
- Sunarto, Dewiyani. Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Universitas Narotama. Vol. 5 No. 11
- Suyanto, Bagong, Sutinah. (2006). Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Predana Media Group.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa, edisi pertama. Malang: Bayu Media Publisng.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Pemasaran Stratejik. (Yogyakarta: Andi,2008), h.37
- Wirayanata, Joni., Agung, Putu., & Anggraini, Nita. (2020). Analisis Pengaruh Iklan, Brad Trust dan Brand Image Terhadap Minat Beli Konsumen Biznet Networks Di Kota Denpasar. *Value Vol. 1, No. 4*



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Lampiran 1**

**Kuesioner Penelitian**

**Kuesioner Pra Riset**

**Pengaruh Periklanan dan Kualitas Layanan Situs Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Tokopedia Salam**

Perkenalkan nama saya Syifa Galuh Kusumawardani, mahasiswi tingkat akhir D4 Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam rangka penelitian skripsi pada program Diploma (D4) saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul pengaruh periklanan dan kualitas layanan situs terhadap tingkat kepuasan pelanggan Tokopedia Salam.

Oleh karena itu, penulis memohon kepada Bapak/Ibu untuk kesediaannya mengisi kuesioner ini dengan kriteria responden dalam penelitian ini, yaitu responden yang pernah melakukan transaksi online melalui e-commerce Tokopedia Salam atau mengunjungi situs Tokopedia Salam. Semua data yang didapat dari Anda akan dijaga kerahasiaannya sepenuhnya dan menjadi tanggung jawab peneliti baik dalam penelitian maupun publikasi. Atas kesediaan waktu dan kerjasama Bapak/Ibu penulis mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner.

Apakah Anda pernah bertransaksi atau mengunjungi situs Tokopedia Salam?

- Ya
- Tidak

**Karakteristik Responden**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
3. Usia : .....
4. Pekerjaan :
  - Pelajar / Mahasiswa





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Wiraswasta

Karyawan

5. Domisili :

JABODETABEK

Bandung

Semarang

6. Nomor hp Undian : .....

Saya Mengetahui platform e-commerce Tokopedia

Ya

Tidak

Saya sebagai pengguna aktif platform e-commerce Tokopedia

Ya

Tidak

Saya mengetahui platform e-commerce Tokopedia memiliki fitur syariah

Ya

Tidak

### Petunjuk Pengisian:

- |        |                       |        |
|--------|-----------------------|--------|
| 1. STS | : Sangat Tidak Setuju | Skor 1 |
| 2. TS  | : Tidak Setuju        | Skor 2 |
| 3. KS  | : Kurang Setuju       | Skor 3 |
| 4. S   | : Setuju              | Skor 4 |
| 5. SS  | : Sangat Setuju       | Skor 5 |

### Daftar pertanyaan:

NO	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Pertanyaan untuk variabel Periklanan (X1)</b>						
1	Saya pernah melihat iklan terkait Tokopedia Salam di sosial media (internet)					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2	Saya pernah melihat iklan terkait Tokopedia Salam di platform offline (banner,brosur, dll)					
3	Pesan yang disampaikan dalam iklan Tokopedia Salam melalui sosial media (internet) jelas dan dapat menggambarkan fitur dan produk yang ditawarkan					
4	Pesan yang disampaikan dalam iklan Tokopedia Salam melalui platform offline (banner,brosur,dll) jelas dan dapat menggambarkan fitur dan produk yang ditawarkan					
5	Pesan yang disampaikan dalam iklan Tokopedia Salam melalui sosial media (internet) mudah diingat dalam jangka panjang					
6	Pesan yang disampaikan dalam iklan Tokopedia Salam melalui platform offline (banner,brosur,dll) mudah diingat dalam jangka panjang					
7	Iklan produk Tokopedia Salam melalui sosial media (internet) menimbulkan kesan yang baik terhadap penawaran produk dan fitur Tokopedia Salam					
8	Iklan produk Tokopedia Salam melalui platform offline (banner, brosur,dll) menimbulkan kesan yang baik terhadap penawaran produk dan fitur Tokopedia Salam					
9	Informasi produk dan fitur yang ditampilkan dalam periklanan melalui sosial media (internet) dapat menghasilkan suatu tindakan					





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	(pembelian produk atau penggunaan fitur Tokopedia Salam)					
10	Informasi produk dan fitur yang ditampilkan dalam periklanan melalui platform offline (banner,brosur,dll) dapat menghasilkan suatu tindakan (pembelian produk atau penggunaan fitur Tokopedia Salam)					
<b>Pertanyaan untuk variabel Kualitas Layanan Situs (X2)</b>						
1	Menurut anda design situs atau website ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam sangat menarik perhatian					
2	Menurut anda situs atau websiter ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam memberikan anda kemudahan dalam mencari produk dan fitur yang ditawarkan					
3	Menurut anda situs atau website ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam memberikan anda informasi yang jelas terkait produk dan fitur yang ditawarkan					
4	Menurut anda situs atau website ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam memberikan anda rasa aman dalam bertransaksi					
5	Menurut anda situs atau website ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam memberikan anda kemudahan untuk berkomunikasi dengan penjual maupun layanan keluhan.					
<b>Pertanyaan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y)</b>						



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1	Periklanan dan tampilan situs ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam meningkatkan minat anda untuk berkunjung kembali					
2	Periklanan dan tampilan situs ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam sesuai dengan harapan anda					
3	Periklanan dan tampilan situs ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam meningkatkan kesediaan anda untuk merekomendasikan kepada kerabat/keluarga/masyarakat sekitar					
4	Periklanan atau tampilan situs ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam meningkatkan minat anda untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk					
5	Periklanan dan tampilan situs ( <a href="https://www.tokopedia.com/salam">https://www.tokopedia.com/salam</a> ) Tokopedia Salam meningkatkan minat untuk melakukan pembelian produk lain di <i>e commerce</i> Tokopedia Salam					





## Hak Cipta mi

### Lampiran 2

### Tabulasi Kuesioner

- Hak Cipta mi**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber :
- a. Penjiwaan
- b. Penjiwaan
2. Dilarang mengutip atau serukan karva tulis ini dalam bentuk apapun

R	IK 1	IK 2	IK 3	IK 4	IK 5	IK 6	IK 7	IK 8	IK 9	IK 10	DS 1	DS 2	DS 3	DS 4	DS 5	ID1	ID2	ID3	ID4	ID5
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2
6	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
7	1	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	2	4	1	5	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3
17	5	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
20	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	2	2	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
25	4	2	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
26	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3
30	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
33	2	1	4	1	3	1	5	1	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
34	1	1	1	1	2	1	3	4	4	4	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

7. Urutangi mengurutkan dari memperlengkap atau serurun kanya tulis in uaiam pentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
43	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
49	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
50	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
51	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
52	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
54	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4
55	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
56	5	2	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5
57	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	2	1	2	1	2	1	4	3	4	1	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3
59	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5
60	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4
61	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
64	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	3	1	4	1	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5
67	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
68	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3
69	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
70	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
72	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
73	4	2	4	2	4	2	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
74	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4

ah.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

7. Uratangi mengurutkan dari memperlengkap tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

76	3	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	2	1	2	3
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4
79	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
80	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	2	5	4	5	2	4	2	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
82	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
84	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3
85	4	1	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3
86	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
87	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
88	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5
89	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
90	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4
93	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
94	1	1	2	4	3	2	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4
95	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	2	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3
103	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
104	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1
106	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
107	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
108	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3
109	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3
110	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
111	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
112	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
113	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
114	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
115	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3

ah.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

116	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
117	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
118	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
119	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
121	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
122	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
123	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
124	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
125	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

### Hak Cipta:

1. Diarahkan mendidik sebadan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
pentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Urang mengutamakan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







### Lampiran 3

#### Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test

##### 1. Uji Validitas Pre-Test

##### a. Uji Validitas Periklanan (X1)

		Correlations										
		XIK1	XIK2	XIK3	XIK4	XIK5	XIK6	XIK7	XIK8	XIK9	XIK10	ScoreTotal_X1
XIK1	Pearson Correlation	1	.697**	.693**	.468**	.683**	.590**	.783**	.597**	.614**	.568**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.009	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XIK2	Pearson Correlation	.697**	1	.698**	.733**	.598**	.721**	.588**	.672**	.519**	.675**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XIK3	Pearson Correlation	.693**	.698**	1	.827**	.907**	.907**	.904**	.914**	.768**	.737**	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XIK4	Pearson Correlation	.468**	.733**	.827**	1	.680**	.874**	.690**	.841**	.583**	.680**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XIK5	Pearson Correlation	.683**	.598**	.907**	.680**	1	.797**	.884**	.825**	.808**	.703**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XIK6	Pearson Correlation	.590**	.721**	.907**	.874**	.797**	1	.747**	.877**	.706**	.711**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XIK7	Pearson Correlation	.783**	.588**	.904**	.690**	.884**	.747**	1	.822**	.765**	.727**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XIK8	Pearson Correlation	.597**	.672**	.914**	.841**	.825**	.877**	.822**	1	.721**	.720**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

XIK9	Pearson Correlation	.614**	.519**	.768**	.583**	.808**	.706**	.765**	.721**	1	.731**	.826**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30
XIK10	Pearson Correlation	.568**	.675**	.737**	.680**	.703**	.711**	.727**	.720**	.731**	1	.829**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30
Score Total_X1	Pearson Correlation	.775**	.796**	.962**	.850**	.907**	.913**	.912**	.919**	.826**	.829**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30

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

### b. Uji Validitas Layanan Situs (X2)

		Correlations					
		XDS1	XDS2	XDS3	XDS4	XDS5	ScoreTotal_X2
XDS1	Pearson Correlation	1	.779**	.820**	.806**	.837**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
XDS2	Pearson Correlation	.779**	1	.892**	.715**	.855**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
XDS3	Pearson Correlation	.820**	.892**	1	.745**	.903**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
XDS4	Pearson Correlation	.806**	.715**	.745**	1	.843**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
XDS5	Pearson Correlation	.837**	.855**	.903**	.843**	1	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Score Total_X2	Pearson Correlation	.918**	.915**	.943**	.888**	.962**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

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





### c. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations					
		YID1	YID2	YID3	YID4	YID5	ScoreTotal_Y
YID1	Pearson Correlation	1	.808**	.798**	.873**	.694**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
YID2	Pearson Correlation	.808**	1	.908**	.830**	.641**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
YID3	Pearson Correlation	.798**	.908**	1	.849**	.761**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
YID4	Pearson Correlation	.873**	.830**	.849**	1	.701**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
YID5	Pearson Correlation	.694**	.641**	.761**	.701**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
ScoreTotal_Y	Pearson Correlation	.917**	.920**	.948**	.935**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

### 2. Uji Reliabilitas Pre-Test

#### a. Variabel Periklanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XIK1	32.63	90.999	.717	.964
XIK2	32.80	91.545	.747	.963
XIK3	32.37	87.964	.952	.955
XIK4	32.50	89.293	.810	.961
XIK5	32.37	88.378	.883	.958
XIK6	32.63	88.585	.890	.957

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

XIK7	32.27	87.651	.887	.957
XIK8	32.33	89.126	.899	.957
XIK9	32.10	92.438	.788	.961
XIK10	32.30	92.838	.793	.961

**b. Variabel Kualitas Layanan Situs (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.957	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XDS1	16.63	9.964	.869	.949
XDS2	16.67	10.299	.870	.949
XDS3	16.50	9.983	.910	.943
XDS4	16.57	10.461	.829	.956
XDS5	16.70	9.183	.935	.939

**c. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YID1	15.97	11.826	.868	.935
YID2	16.03	11.757	.872	.934
YID3	16.13	11.637	.917	.926
YID4	16.07	11.513	.895	.930
YID5	16.20	12.579	.744	.956





## Lampiran 4

### Uji Data Penelitian

#### 1. Uji Validitas

##### a. Uji Validitas Periklanan (X1)

		Correlations										
		XIK1	XIK2	XIK3	XIK4	XIK5	XIK6	XIK7	XIK8	XIK9	XIK10	ScoreTotal_X1
XIK1	Pearson Correlation	1	.721**	.770**	.599**	.744**	.589**	.697**	.539**	.577**	.516**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
XIK2	Pearson Correlation	.721**	1	.689**	.778**	.622**	.761**	.482**	.634**	.427**	.582**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
XIK3	Pearson Correlation	.770**	.689**	1	.710**	.869**	.718**	.793**	.639**	.622**	.517**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
XIK4	Pearson Correlation	.599**	.778**	.710**	1	.701**	.853**	.578**	.766**	.485**	.623**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
XIK5	Pearson Correlation	.744**	.622**	.869**	.701**	1	.733**	.822**	.663**	.697**	.579**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
XIK6	Pearson Correlation	.589**	.761**	.718**	.853**	.733**	1	.608**	.814**	.560**	.676**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
XIK7	Pearson Correlation	.697**	.482**	.793**	.578**	.822**	.608**	1	.686**	.742**	.554**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
XIK8	Pearson Correlation	.539**	.634**	.639**	.766**	.663**	.814**	.686**	1	.576**	.724**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

XIK9	Pearson Correlation	.577**	.427**	.622**	.485**	.697**	.560**	.742**	.576**	1	.724**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
XIK10	Pearson Correlation	.516**	.582**	.517**	.623**	.579**	.676**	.554**	.724**	.724**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
ScoreTotal_X1	Pearson Correlation	.815**	.815**	.880**	.857**	.889**	.881**	.828**	.843**	.755**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125

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

**b. Uji Validitas Kualitas Layanan Situs (X2)**

		Correlations					
		XDS1	XDS2	XDS3	XDS4	XDS5	ScoreTotal_X2
XDS1	Pearson Correlation	1	.646**	.652**	.631**	.678**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
XDS2	Pearson Correlation	.646**	1	.851**	.760**	.794**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
XDS3	Pearson Correlation	.652**	.851**	1	.731**	.742**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
XDS4	Pearson Correlation	.631**	.760**	.731**	1	.710**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
XDS5	Pearson Correlation	.678**	.794**	.742**	.710**	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
ScoreTotal_X2	Pearson Correlation	.821**	.917**	.900**	.865**	.901**	1





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125

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

**c. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

		Correlations					
		YID1	YID2	YID3	YID4	YID5	ScoreTotal_Y
YID1	Pearson Correlation	1	.768**	.740**	.788**	.752**	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
YID2	Pearson Correlation	.768**	1	.825**	.784**	.713**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
YID3	Pearson Correlation	.740**	.825**	1	.838**	.784**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
YID4	Pearson Correlation	.788**	.784**	.838**	1	.810**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
YID5	Pearson Correlation	.752**	.713**	.784**	.810**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
ScoreTotal_Y	Pearson Correlation	.889**	.902**	.925**	.930**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125

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

**2. Uji Reliabilitas**

**a. Variabel Periklanan (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

.951	10
------	----

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XIK1	32.7040	66.468	.763	.947
XIK2	33.2400	66.442	.762	.947
XIK3	32.5040	66.978	.849	.943
XIK4	32.7760	66.353	.818	.944
XIK5	32.5280	66.832	.860	.943
XIK6	32.9280	65.842	.847	.943
XIK7	32.2800	68.203	.786	.946
XIK8	32.5440	67.573	.804	.945
XIK9	32.2640	71.147	.706	.949
XIK10	32.5360	69.735	.721	.948

**b. Variabel Kualitas Layanan Situs (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XDS1	16.1200	9.477	.720	.925
XDS2	15.9920	9.105	.870	.897
XDS3	15.9200	9.123	.842	.902
XDS4	15.9280	9.503	.793	.911
XDS5	16.2000	8.290	.826	.907

**c. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	5



Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XID1	15.4640	11.186	.829	.938
XID2	15.5280	10.816	.844	.936
XID3	15.6480	10.488	.877	.930
XID4	15.5600	10.684	.888	.928
XID5	15.5280	10.977	.832	.938



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## Lampiran 5

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	.073	125	.168	.958	125	.001
X2	.108	125	.101	.937	125	.000

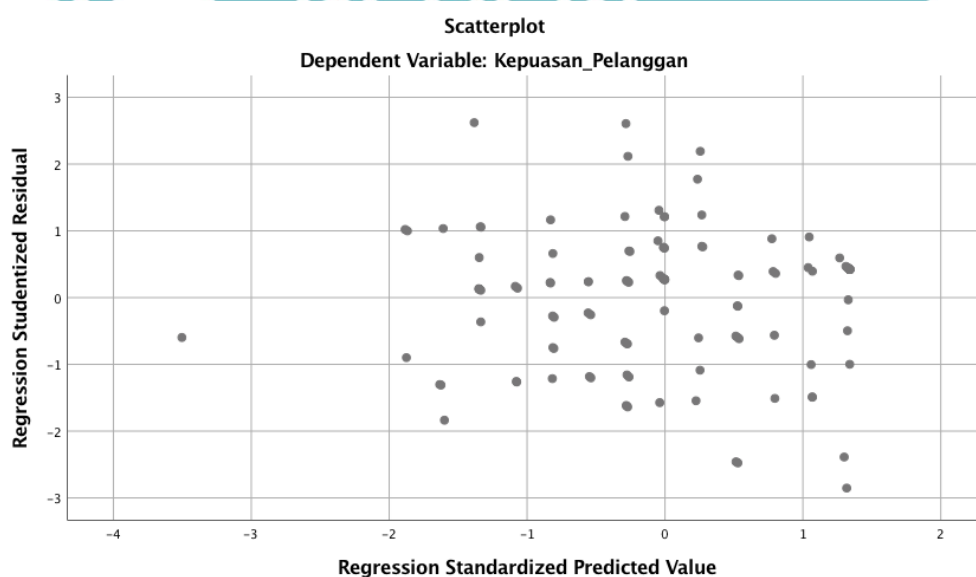
a. Lilliefors Significance Correction

#### 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.664	1.067		.623	.535		
	Periklanan	.006	.026	.014	.243	.808	.651	1.536
	Kualitas Situs	.925	.064	.846	14.492	.000	.651	1.536

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### 3. Hasil Uji Heterokedastisitas



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Lampiran 6**

**Uji Regresi Linear Berganda**

**1. Hasil Uji Regresi Linear**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.664	1.067		.623	.535
	Periklanan	.006	.026	.014	.243	.808
	Kualitas_Situ s	.925	.064	.846	14.492	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Lampiran 7**

**Uji Hipotesis**

**1. Hasil Uji T Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.664	1.067		.623	.535
	Periklanan	.006	.026	.014	.243	.808
	Kualitas_Situ s	.925	.064	.846	14.492	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**2. Hasil Uji F Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1510.654	2	755.327	164.548	.000 <sup>b</sup>
	Residual	560.018	122	4.590		



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Total	2070.672	124		
a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan				
b. Predictors: (Constant), Kualitas_Situs, Periklanan				

**3. Hasil Uji R2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.730	.725	2.14250
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Situs, Periklanan				

**Lampiran 8**

**Tabel R**

**Tabel r untuk df = 101 - 150**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886





Lampiran 9

Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411

Lampiran 10

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta