

SKRIPSI

KONTRIBUSI *MARKETING MIX* DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDONESIA PADA START UP UNICORN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN ONLINE (STUDI KASUS PADA TOKOPEDIA)

Disusun untuk meraih gelar S-1 Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains
Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh

DIMAS PREGOHAJI

NIM 2014051002

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS SAINS,
TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN UNIVERSITAS SAHID
SURAKARTA 2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**KONTRIBUSI *MARKETING MIX* DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN INDONESIA PADA START UP UNICORN
DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN ONLINE
(STUDI KASUS PADA TOKOPEDIA)**

Disusun Oleh:

DIMAS PREGOHAJI
NIM 2014051002

Proposal tugas akhir ini telah disetujui
untuk disusun dan ditindaklanjuti
pada tanggal 17 Juli 2021

Pembimbing I

Anita Oktaviana TD., ST., MT
NIDN 0619108802

Pembimbing II

Erna Indriastiningsih, ST., MT.
NIDN 0616057702

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri



Anita Oktaviana TD., ST., MT
NIDN 0619108802

LEMBAR PENGESAHAN

KONTRIBUSI *MARKETING MIX* DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDONESIA PADA START UP UNICORN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN ONLINE (STUDI KASUS PADA TOKOPEDIA)

Disusun oleh :

DIMAS PREGOHAJI
NIM.2014051002

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan
oleh dewan penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri
Universitas Sahid Surakarta

Pada hari Sabtu tanggal 17 Juli 2021

Dewan penguji

1. Penguji 1 Anita Oktaviana T.D ST., MT ()
NIDN. 0619108802
2. Penguji 2 Erna Indriastiningsih ST., MT ()
NIDN. 0616057702
3. Penguji 3 Yunita Pimasanti ST., MT ()
NIDN. 0627058101

Mengetahui

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Anita Oktaviana TD ST., MT
NIDN. 0619108802

Dekan
Fakultas Sains Dan Teknologi




Firdhaus Hari Saputro A.H., ST., M.Eng
NIDN.0614068201

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa, dengan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini dengan judul “Kontribusi *Marketing Mix* dan Literasi Digital terhadap Kepuasan Konsumen Indonesia pada Start Up Unicorn dalam Melakukan Pembelian Online (Studi Kasus Pada Tokopedia)” sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak atas arahan, bimbingan, masukan, dan bantuannya sehingga penyusunan proposal ini dapat selesai. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Trisno Martono, MM., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menjalani pendidikan di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr. Ir. KRMT. Haryo Santoso H., MM., selaku Wakil Rektor I Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. H. Hartanto, SH., M.Hum., selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. Sri Huning Anwaringsih, ST., M.Kom., selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
5. Firdhaus Hari Saputro A.H., ST., M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan arahan serta petunjuk dalam penulisan proposal ini.
6. Anita Oktaviana TD. ST., MT Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta.

7. Anita Oktaviana TD. ST.,MT, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
8. Erna Indriastiningsih, ST.,MT. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta, yang telah membantu dan mendidik selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan, sehingga dengan segala kerendahan hati dengan ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.

Surakarta, Juli 2021

Penulis

Dimas Pregohaji
NIM 2014051002

MOTTO

” Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman” (Q.S. Ali Imran: 139)

” Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak – Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap kadarnya
“ (Q.S. Ath – Thalaq: 2 – 3)

“ Girilusi Jalmo Tan Keno Ing Ngino (Diatas langit masih ada langit) “

“ Kawula mung saderma, mobah – mosik kersaning hyang sukmo (Lakukan yang kita bisa, setelahnya serahkan kepada Tuhan) “

PERNYATAAN ORIENTASI KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIMAS PREGOHAJI

Nim : 2014051002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas Akhir / Skripsi dengan judul :

**KONTRIBUSI *MARKETING MIX* DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN INDONESIA PADA START UP UNICORN DALAM MELAKUKAN
PEMBELIAN ONLINE
(STUDI KASUS PADA TOKOPEDIA)**

Adalah benar – benar karya saya sendiri, bukan jiplakan atau karya milik orang lain. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan karya orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan akademik di Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar – benarnya

Surakarta, 26 Agustus 2021

Yang menyatakan



DIMAS PREGOHAJI

PERNYATAAN PERSETUJU PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai Civitas Akademi Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIMAS PREGOHAJI
Nim : 2014051002
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi berkembang ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Univeritas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non – Eksklusif Royalti Free Right) Atas Skripsi saya yang berjudul : “KONTRIBUSI *MARKETING MIX* DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDONESIA PADA START UP UNICORN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN ONLINE (STUDI KASUS PADA TOKOPEDIA)”. Beserta Instrumen / desain / perangkat (jika ada), berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihkan media, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta



DIMAS PREGOHAJI

NIM 2014051002

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel.....	v
Daftar Lampiran.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Tingkat Kepuasan.....	7
2.1.2 <i>Marketing Mix</i>	9
2.1.3 Literasi internet	14
2.1.4 Perkembangan E-Commerce di Indonesia.....	19
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	26
3.2 Perumusan Masalah	26
3.3 Pengumpulan Data	26
3.4 Pengolahan Data	28
3.5 Analisis dan Interpretasi Hasil	29
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	29

BAB IV PENGUMPULAN DATA PENGOLAHAN DATA	
4.1 Deskripsi PT. Tokopedia	33
4.2. Deskripsi Responden.....	42
4.3 Hasil Penelitian	43
BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL	51
5.1. Pengaruh Marketing mix terhadap keputusan pembelian	51
5.2. Pengaruh Literasi internet terhadap keputusan pembelian .	52
BAB VI PENUTUP	54
6.1. Kesimpulan	54
6.2 Saran-saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penghargaan Tokopedia	39
Tabel 4.2. Distribusi Responden Penelitian Menurut Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3. Distribusi Responden menurut kelompok umur	43
Tabel 4.4. Hasil uji validitas variabel Marketing mix (X_1).....	44
Tabel 4.5. Hasil uji validitas variabel Literasi internet (X_2).....	44
Tabel 4.6. Hasil uji validitas variabel Keputusan pembelian (Y).....	45
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	45
Tabel 4.8. Deskripsi data variabel Marketing mix	46
Tabel 4.9. Deskripsi data variabel Literasi internet	47
Tabel 4.10. Deskripsi data variabel keputusan pembelian.....	47
Tabel 4.11. Hasil uji regresi linier berganda	48
Tabel 4.12. Hasil uji t.....	49
Tabel 4.13. Hasil uji F.....	50
Tabel 4.14. Hasil uji R^2	50