

**PENGARUH PERESEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN,  
DAN *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TIKTOKSHOP**

**(Studi pada pelanggan mahasiswa TikTokShop di Universitas  
Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**AFID RIZKY IVALDY  
1902010047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH PERESEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN,  
DAN *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TIKTOKSHOP**

**(Studi pada pelanggan mahasiswa TikTokShop di Universitas  
Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**AFID RIZKY IVALDY  
1902010047**

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'HERNI JUSTIANA ASTUTI', is written over a faint circular stamp.

**HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.SI., PhD**

**NIK.2160183**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Afid Rizky Ivaldy  
Nim : 1902010047  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Tiktokshop (Studi pada pelanggan mahasiswa TikTokShop di Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Herni Justiana Astuti, SE.,M.Si.,Ph.D (  )
2. Anggota I : Dr.Erny Rachmawati, SE., MM (  )
3. Anggota II : Hermin Endratno, SE.,M.Si (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 21 Juni 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE.,M.Si**

**NIK. 2160187**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afid Rizky Ivaldy

NIM : 1902010047

Program Studi : Manajemen SI

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 21 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Afid Rizky Ivaldy

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afid Rizky Ivaldy

Nim : 1902010047

Program Studi : Manajemen SI

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royaltas Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH PERESEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN,  
DAN EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TIKTOKSHOP  
(Studi pada pelanggan mahasiswa TikTokShop di Universitas  
Muhammadiyah Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royaltas Non Eksklusif ini Univeritas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informaatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebaagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 21 juni 2023

Yang menyatakan,



Afid Rizky Ivaldy


## MOTTO

“Nikmatilah dan bersabarlah dalam menghadapi sebuah ujian, Sesungguhnya ujian tersebut merupakan sebuah proses yang akan membentuk diri menjadi lebih baik dan kuat.” (Afid)

“Dan Allah akan menguji kamu dengan Sebagian dari harta bendamu dan jiwamu dalam rangka menguji kamu. Maka berikanlah sedekah, dan janganlah kamu jatuh kedalam kesulitan .” (Surat Al-Baqarah, ayat 155)

“Saat anda melewati masa sulit, saat anda pikir tak bisa lanjut semenit lagi pun. Jangan menyerah, ini justru saatnya keadaan kan berbalik.” (Jalaluddin Rumi)

## PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh semangat dan rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- ❖ Terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan doa selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada ibu dan ayah yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang Sarjana.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Alfalisyanto, S.E., Sy., M.E., AWP, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan informasi terkait perkuliahan.
5. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan.
6. Dr. Erny Rachmawati, SE., MM, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

7. Hermin Endratno, SE., M.Si, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Untuk kedua orang tua saya Bapak Edi Supriyatno dan Ibu Eni Sulandari, serta Adiku Fadhil Satria, Faqih Endhy dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanan baik dari segi moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Akhir kata penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 21 juni 2023

Penulis

Afid Rizky Ivaldy

**PENGARUH PERESEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN,  
DAN *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TIKTOKSHOP**

**(Studi pada pelanggan mahasiswa TikTokShop di Universitas  
Muhammadiyah Purwokerto)**

**Afid Rizky Ivaldy<sup>1</sup>, Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

[<sup>1</sup>afidrizky150201@gmail.com](mailto:afidrizky150201@gmail.com) [<sup>2</sup>herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan, dan *experiental marketing* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampel yaitu *Non-Probability Sampling*, pendekatan *purposive sampling*, jumlah sampel sebanyak 110 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji analisis deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji kecocokan model, dan uji hipotesis. Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa SPSS. Persepsi kemudahan, fitur layanan, dan *experiental marketing* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Tiktokshop. Persepsi kemudahan, fitur layanan dan *experiental marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** Kepuasan pelanggan, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan *experiental marketing*.

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE TO USE,  
SERVICE FEATURES, AND EXPERIENTIAL MARKETING ON  
TIKTOKSHOP CUSTOMER SATISFACTION**

**(Study on TikTokShop student customers at the Muhammadiyah University  
of Purwokerto)**

**Afid Rizky Ivaldy 1, Herni Justiana Astuti 2**  
**Faculty of Economics and Business S1 Management Study Program**  
**Muhammadiyah University Purwokerto**  
[1afidrizky150201@gmail.com](mailto:afidrizky150201@gmail.com) [2herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the effect of perceived ease to use, service features, and experiential marketing on customer satisfaction. This research uses quantitative methods, the sampling technique is Non-Probability Sampling, purposive sampling approach, the number of samples is 110 respondents. The data analysis technique used in this study is descriptive analysis test, data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, model fit test, and hypothesis testing. This study uses an analytical tool in the form of SPSS. Perceived ease to use, service features, and experiential marketing simultaneously have a positive and significant effect on Tiktokshop customer satisfaction. Perceived ease to use and service features have a significant effect on customer satisfaction, while experiential marketing has no significant effect on customer satisfaction

**Keywords:** Customer satisfaction, perceived ease to use, service features, and experiential marketing.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. LANDASAN TEORI .....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
C. Hubungan Antara Variabel Bebas dan Tergantung .....	24
D. Kerangka Pemikiran.....	26
E. Hipotesis .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28

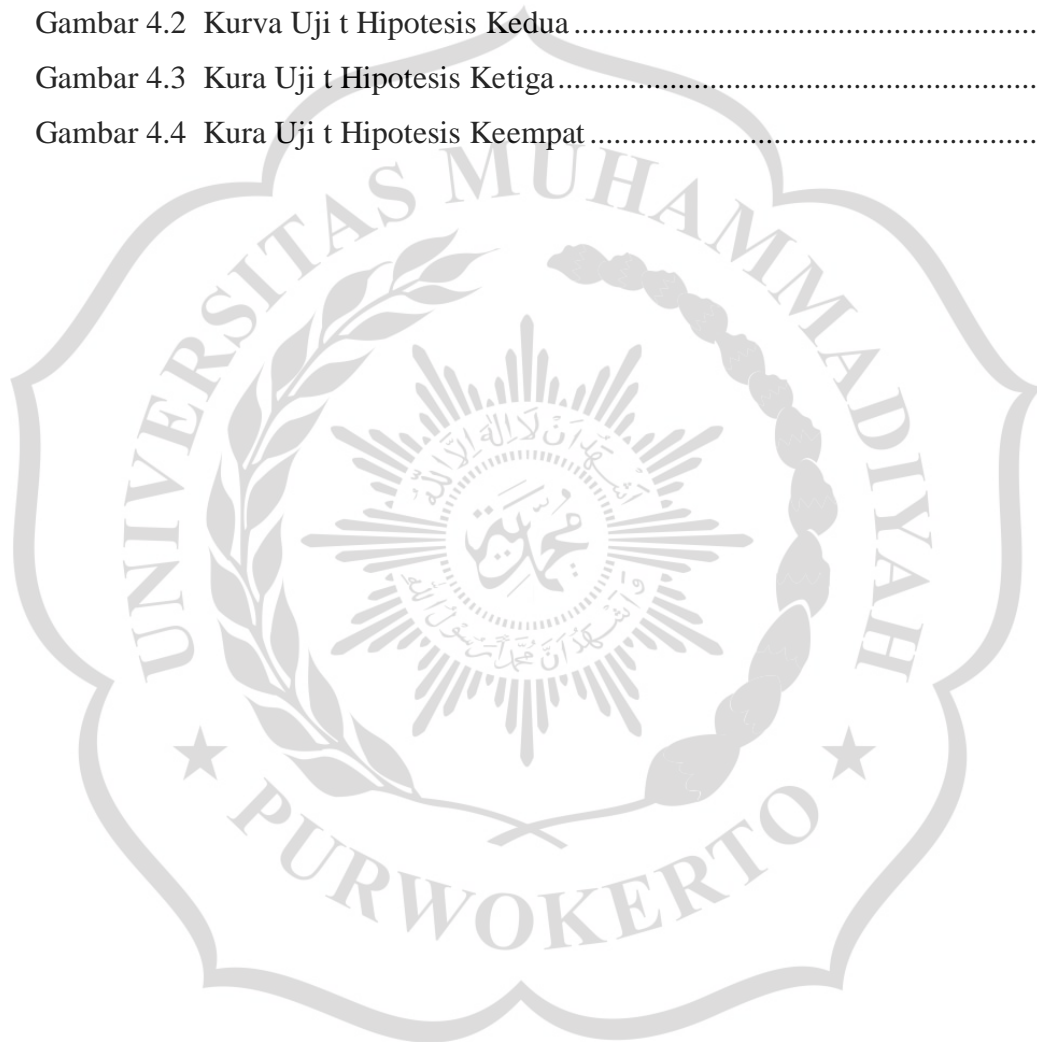
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Populasi dan Sampel.....	28
C. Metode Pengumpulan Data .....	31
D. Variabel Penelitian .....	32
E. Definisi Operasional Variabel .....	33
F. Metode Analisa Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1.    Gambaran umum Tiktokshop .....	47
2.    Deskripsi Responden .....	47
3.    Analisis Statistik Deskriptif .....	51
4.    Uji Instrumen Data.....	57
5.    Uji Asumsi Klasik.....	61
6.    Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
7.    Uji Kecocokan Model atau Ketetapan Model.....	67
8.    Uji Hipotesis .....	69
B. Pembahasan .....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian .....	78
C. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengunjung dalam kuartal .....	3
Tabel 1.2 Demografi pengguna tiktok Indonesia (2021-2022) .....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Rencana Penyebaran Kuesioner .....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	33
Tabel 3.3 Variabel, Indikator dan Item Pernyataan .....	35
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i> .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	49
Tabel 4.3 Hasil Analisa Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel 4.4 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan .....	53
Tabel 4.5 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Fitur Layanan .....	54
Tabel 4.6 Hasil Analisa Deskriptif Variabel <i>Experiental Marketing</i> .....	55
Tabel 4.7 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
Tabel 4.8 Persepsi Kemudahan (Y) .....	58
Tabel 4.9 Fitur Layanan (Y) .....	59
Tabel 4.10 <i>Experiental Marketing</i> (Y) .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	41
Gambar 3.2 Kurva Uji T .....	44
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama .....	69
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	70
Gambar 4.3 Kura Uji t Hipotesis Ketiga.....	71
Gambar 4.4 Kura Uji t Hipotesis Keempat.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian .....	84
Lampiran 2 : Karakteristik Responden .....	92
Lampiran 3 : Hasil Karakteristik Responden .....	98
Lampiran 4 : Tabulasi Data Jawaban Responden .....	99
Lampiran 5 : Analisis Statistik Deskriptif.....	111
Lampiran 6 : Data Distribusi Karakteristik Frekuensi Jawaban Responden.....	113
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	118
Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik .....	123
Lampiran 9 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Dan Uji T .....	124
Lampiran 10 : Uji Kecocokan Model (Uji R2) .....	125
Lampiran 11 : R Tabel .....	126
Lampiran 12 : F Tabel.....	127
Lampiran 13 : T Tabel.....	128

