

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PADA PEMBELIAN ONLINE DI SHOPEE
(Studi Empiris: Pengguna Shopee Di Solo Raya)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

Meliana Febriyani

B100180307

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca dan mencermati Skripsi dengan Judul:

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PADA PEMBELIAN ONLINE DI SHOPEE (Studi Empiris: Pengguna Shopee Di Solo Raya)

Yang ditulis dan disusun oleh:

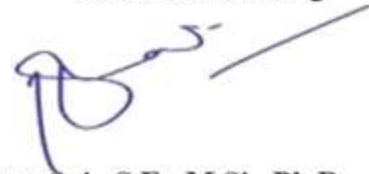
MELIANA FEBRIYANI

B100180307

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 25 Juli 2022

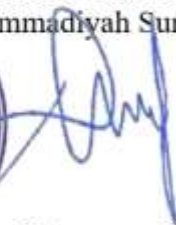
Dosen Pembimbing



Soepatini , S.E., M.Si., Ph.D

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Agus Setyawan, S.E., M.Si.
NIK/NIDN: 829/0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PADA PEMBELIAN ONLINE DI SHOPEE
(Studi Empiris: Pengguna Shopee Di Solo Raya)**

Oleh:

MELIANA FEBRIYANI

B100180307

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 25 Juli 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:


1. Soepatini , S.E., M.Si., Ph.D
(Ketua Dewan Penguji)
2. Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Ir. Irmawati , S.E., M.Si
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Prof. Dr. Agus Setvawan, S.E., M.Si.
NIK/NIDN: 829/0616087401



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Meliana Febriyani**

NIM : **B100180307**

Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : **Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pada Pembelian Online Di Shopee (Studi Empiris: Pengguna Shopee Di Solo Raya)**

menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri dan publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi. Seluruh sumber yang menjadi pendukung dalam karya saya ini telah dicantumkan sumbernya pada daftar pustaka. Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 25 Juli 2022

Penulis,

Meliana Febriyani

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.
Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)

“Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (Kepada Allah) dengan
sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(Q.S. Al- Baqarah: 153)

“Jangan pernah lupa bilang terima kasih, jangan pernah gengsi bilang maaf dan
jangan terlalu sombong untuk bilang tolong.”

(Meliana Febriyani)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayat dan karunia-Nya yang diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat di selesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Prof. Dr. Sofyan Anief, M.Si., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D., Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir (Skripsi) ini, yang telah memberikan bimbingan bagi penulis sehingga pembuatan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
5. Imron Rosyadi, S.E., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu serta memberikan arahan kepada saya selama menempuh perkuliahan ini.
6. Segenap dosen dan civitas akademik kampus Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua orang tua saya Bapak Mayor ARH (Purn) Jumadiyono, Ibu Elly Zuliyanti, dan Kakak kandung saya Elma Kusumawati, S.Pd., yang selalu memberikan dukungan financial, motivasi serta doa yang tiada henti, sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan saya di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Sahabat, teman, dan kucing saya yang selalu menemani dan menghibur saya di saat kesulitan mengerjakan skripsi.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh (kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, E-satisfaction, e-loyalty) pada pengguna Shopee pada pengguna Shopee di Solo Raya. Dengan sampel sebanyak 85 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dan diolah menggunakan Partial Last Square (PLS). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Multikolinieritas, Coefficient Determination (R^2), Uji Kebajikan, dan Uji Hipotesis (Uji t dan Inner effect). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, terdapat lima hipotesis yang diterima, yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap e-satisfaction, kegunaan yang dirasakan terhadap e-loyalty, e-satisfaction terhadap e-loyalty, dan kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap e-loyalty. Kedua, terdapat satu hipotesis yang tidak diterima yaitu kegunaan yang dirasakan terhadap e-satisfaction.

Kata Kunci: kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, e-satisfaction dan e-loyalty.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of (perceived ease of use, perceived usefulness, E-satisfaction, E-loyalty) on shopee users at Solo Raya. With a sample of 85 respondents, method of data collection using questionnaire and processed using Partial Least Square (PLS). The data analysis used in this study includes Validity test, Reliability test, Multicollinearity test, Coefficient Determination (R^2), Goodness test, and Hypothesis testing (t test and inner effect). The results show that first, there are five accepted hypotheses, namely perceived ease of use of perceived usefulness, perceived ease of use of e-satisfaction, perceived usefulness of e-loyalty, e-satisfaction of e-loyalty, and perceived ease of use of e-loyalty. Second, there are one hypotheses that not accepted that is perceived usefulness to e-satisfaction..

Keywords: perceived ease of use, perceived usefulness, e-satisfaction, and e-loyalty.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah robil'alamin, Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dengan berkat, rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pada Pembelian Online Di Shopee (Studi Empiris: Pengguna Shopee Di Solo Raya)”. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Bagi mahasiswa program S-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan berbagai bantuan, motivasi dan juga masukan dari pihak lain. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anief, M.Si., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D., Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir (Skripsi) ini, yang telah memberikan bimbingan bagi penulis sehingga pembuatan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
5. Imron Rosyadi, S.E., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu serta memberikan arahan kepada saya selama menempuh perkuliahan ini.
6. Segenap dosen dan civitas akademik Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua orang tua saya Bapak Mayor ARH (Purn) Jumadiyono, Ibu Elly Zuliyanti, dan Kakak kandung saya Elma Kusumawati, S.Pd., yang selalu memberikan dukungan secara materil serta financial, motivasi dan doa yang tiada henti, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi saya di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

8. Sahabat, dan teman saya yang selalu menemani dan menghibur saya di saat kesulitan mengerjakan skripsi.

Surakarta, 05 Juli 2022

Penulis

Meliana Febriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	8
C. Hipotesis.....	11
D. Kerangka Pemikiran.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	17
C. Data dan Sumber Data.....	20
D. Metode Pengumpulan Data.....	20
E. Desain Pengambilan Sampel.....	21

F. Metode Analisis Data.....	21
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Analisis Deskriptif Responden.....	25
B. Evaluasi Outer Model	27
C. Evaluasi Inner Model	30
D. Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Keterbatasan.....	42
C. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. Variabel dan Indikator	18
Tabel 3. Responden berdasarkan jenis kelamin	25
Tabel 4. Responden berdasarkan usia	25
Tabel 5. Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	26
Tabel 6. Responden berdasarkan pekerjaan	26
Tabel 7. Responden berdasarkan gaji.....	27
Tabel 8. Uji Validitas konvergen	28
Tabel 9. Uji Validitas Diskriminan	29
Tabel 10. Uji Reliabilitas	30
Tabel 11. Uji Multikolinieritas.....	31
Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi	32
Tabel 13. Uji Kebaikan	32
Tabel 14. <i>Indirect Effect</i>	33
Tabel 15. <i>Direct Effect</i>	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	16
Gambar 2. <i>Outer Model</i>	28
Gambar 3. <i>Inner Model</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	45
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	48
Lampiran 3. Uji Validitas Konvergen.....	50
Lampiran 4. Uji Validitas Diskriminan.....	51
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	52
Lampiran 6. Uji Multikolinieritas	53
Lampiran 7. Uji Koefisien Determinan (R^2).....	54
Lampiran 8. Uji Keباikan.....	55
Lampiran 9. Indirrect Effect.....	56
Lampiran 10. Uji t (Direct Effect).....	57
Lampiran 11. Gambar Outer Model.....	58
Lampiran 12. Gambar Inner Model	59