

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Toko Daring Shopee)**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**BAYU AJI KUSUMA**

**B 100 150 253**

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

**2020**

## PENGESAHAN

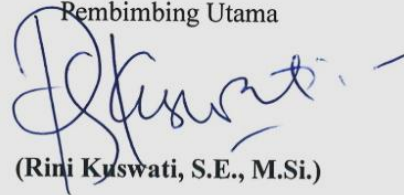
Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :  
**PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Toko Daring Shopee)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**(BAYU AJI KUSUMA)**  
**B 100 150 253**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 8 Februari 2020  
Rembimbing Utama



(Rini Kuswati, S.E., M.Si.)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhamamdiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, M.M.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ..... **BAYU AJI KUSUMA** .....  
NIRM : ..... **B100136005** .....  
Jurusan : ..... **Manajemen** .....  
Judul Skripsi : ..... **PENGARUH KUALITAS WEBSITE** .....  
: ..... **TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN** .....  
: ..... **YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN** .....  
: ..... **KONSUMEN (Studi Pada Toko Daring Shopee)** .....  
: .....

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, ..... **2 Februari 2020** .....

Yang membuat pernyataan,

**(BAYU AJI KUSUMA)**

## **MOTTO**

“Ketahuilah, bahwa sesungguhnya kehidupan dunia ini hanyalah permainan dan suatu yang melalaikan, perhiasan dan bermegah-megah antara kamu serta berbangga-banggaan tentang banyaknya harta dan anak, seperti hujan yang tanam-tanamannya mengagumkan para petani; kemudian tanaman itu menjadi kering dan kamu lihat warnanya kuning kemudian menjadi hancur. Dan di akhirat (nanti) ada azab yang keras dan ampunan dari Allah serta keridhaan-Nya. Dan kehidupan dunia ini tidak lain hanyalah kesenangan yang menipu”

(Q.S. Al-Hadid, Ayat 20)

“Hidup di dunia hanya sementara tidak usah terlalu sibuk dengan urusan dunia berbaktilah kepada orang tua dan carilah pekerjaan yang baik dan halal, berbagilah selalu dengan sesama serta jangan sia-siakan hidup hanya untuk kesenangan dunia”

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa hormat, cinta dan kasih sayang, skripsi ini penulis persembahkan sebagai suatu wujud bakti dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan keagungan-Mu yang telah memberi hamba kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua saya (Alm. Wakhid Agus Suyoso, Bapak tiri saya Bapak Rusman dan Ibu Lilis Koesoemowati) yang selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Nenek saya, yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi ini.
4. Kakak saya, Novia Wardani yang telah memberikan doa, semangat dan senantiasa membantu jika saya kesulitan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Rini Kuswati selaku pembimbing skripsi terbaik yang telah memberikan bimbingan dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Sahabat-sahabat, Yulindha Eka, Icha, Rully Nur Laila, Ismadi, Novita Kurniasari, Om Suji, Podhang Wikanto Aji, Riza Adhy, Rihal Pratama, Handewa Gilang, Ainun Niam, Danang Kurniawan, Danang Aji Prabowo, M. Agus Arifin, Agus Sihit, Mohtadi, Fresco Brahma, Hendra Halim, Om Dwi, Andrean Wibisono, Deni Purnawan, yang selalu memberikan doa, semangat dan senantiasa membantu jika saya kesulitan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2015, terutama kelas G yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
8. Serta seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi saya banyak ilmu dan wawasan.

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Toko Daring Shopee)”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program kuliah strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Rini Kuswati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Orangtua saya (Alm. Wakhid Agus suyoso, Bapak tiri saya Bapak Rusman dan Ibu Lilis Koesoemowati) terimakasih banyak atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini, yang tidak dapat di sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 8 Februari 2020

Penulis

Bayu Aji Kusuma

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	8
1. Kualitas <i>website</i> .....	8
2. Kepuasan konsumen.....	9
3. <i>Loyalitas Pelanggan</i> .....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	14
C. Kerangka Pemikiran .....	19
D. Pengembangan Hipotesis .....	20
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	23



B.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	23
1.	Populasi.....	23
2.	Sampel.....	23
3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	24
C.	Variabel dan Definisi Variabel .....	24
1.	Variabel Terikat ( <i>Dependen Variabel</i> ).....	24
2.	Variabel Bebas ( <i>Independen Variabel</i> ).....	25
3.	Variabel Pemediasi.....	26
D.	Sumber Data .....	27
E.	Metode Pengumpulan Data .....	27
F.	Metode Analisis Data .....	28
1.	Uji Kualitas Data.....	28
2.	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.	Uji Hipotesis .....	31
4.	Uji Kelayakan Model .....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Data.....	37
B.	Analisis Data .....	38
1.	Uji Instrumen Data .....	38
2.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.	Uji Hipotesis .....	43
4.	Uji Kelayakan Model .....	48
C.	Pembahasan.....	51
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan .....	54
B.	Keterbatasan Penelitian.....	55
C.	Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Deskripsi Responden .....	37
Tabel IV.2	Uji Validitas instrumen untuk variabel Kualitas website .....	39
Tabel IV.3	Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan konsumen .....	40
Tabel IV.4	Uji Validitas Instrumen Untuk Variabel Loyalitas pelanggan	40
Tabel IV.5	Hasil Reliabilitas .....	41
Tabel IV.6	Hasil Pengujian Normalitas .....	42
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	42
Tabel IV.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	43
Tabel IV.9	Output Analisis Regresi Berjenjang .....	47
Tabel IV.10	Uji F .....	48
Tabel IV.11	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar IV.1 Output Regresi Berjenjang Model I, Model II dan Model III.....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Uji

Lampiran 4 Master Data

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Toko Daring Shopee)**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas website, kualitas website dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dan menguji dan menganalisis pengaruh kualitas website terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan konsumen. Metode penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa menggunakan Shopee di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Sampel penelitian ini sebanyak 125 Mahasiswa, sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data adalah (1) uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), (2) Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas) dan (3) Uji Hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan  $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh (1) Kualitas *website* terhadap loyalitas pelanggan, hasil uji t variabel kualitas *website* diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $p\text{-value} < 0,05$ , sehingga kualitas *website* secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. (2) Ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, dibuktikan hasil uji t variabel kepuasan konsumen diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $p\text{-value} < 0,05$ , sehingga kepuasan konsumen secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. (3) Ada pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan konsumen, hasil uji t variabel kualitas *website* diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $p\text{-value} < 0,05$ , sehingga kualitas *website* secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen. (4) Kepuasan konsumen memediasi hubungan antara Kualitas *website* dengan loyalitas pelanggan secara *partial mediated* disebabkan signifikansi kualitas *website* menurun terhadap loyalitas pelanggan pada saat kepuasan konsumen diregresikan secara bersama-sama.

**Kata Kunci:** Kualitas *Website*, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

The research objective is to test and analyze the influence of website quality, website quality and customer satisfaction on customer loyalty and test and analyze the effect of website quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction. This research method uses a quantitative approach. The population of this study were all students using Shopee at Muhammadiyah University, Surakarta. The sample of this study were 125 students, while the sampling used the purposive sampling method. Data analysis techniques are (1) instrument test (validity and reliability test), (2) Classical Assumption Test (normality, multicollinearity, heteroscedasticity) and (3) Hypothesis Test (multiple linear regression analysis, t test, F test and R<sup>2</sup>). The results showed that the t test showed that there was an influence (1) Website quality on customer loyalty, the results of the t test of website quality variables obtained that the  $t_{count} > t_{table}$  and  $p\text{-value} < 0.05$ , so that website quality had a significant positive effect on loyalty customer. (2) There is an influence of customer satisfaction on customer loyalty, evidenced by the results of the t test of customer satisfaction variables obtained that the value of  $t_{count} > t_{table}$  and  $p\text{-value} < 0.05$ , so that customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. (3) There is an influence of website quality on customer satisfaction, the results of the t test of website quality variables are obtained that the value of  $t > t_{table}$  and  $p\text{-value} < 0.05$ , so that website quality has a significant positive effect on customer satisfaction. (4) Consumer satisfaction mediates the relationship between website quality and partially mediated customer loyalty because the significance of the website quality decreases to customer loyalty when customer satisfaction is regressed together.

**Keywords:** Website Quality, Consumer Satisfaction and Customer Loyalty