

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* DAN *CUSTOMER REVIEW*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN
BUKALAPAK.**

***THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY AND CUSTOMER REVIEW
ON CUSTOMER LOYALTY IN USING BUKALAPAK.***

Oleh :

Deni Helmi Fauzi

2017410123

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi

Manajemen pada Universitas Darma Persada



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* DAN *CUSTOMER REVIEW*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN
BUKALAPAK.**

***THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY AND CUSTOMER REVIEW
ON CUSTOMER LOYALTY IN USING BUKALAPAK.***

Oleh :

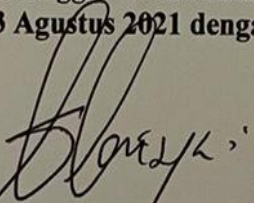
Deni Helmi Fauzi

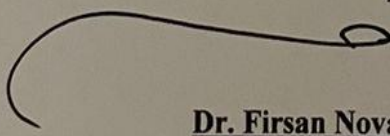
2017410123

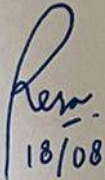
SKRIPSI

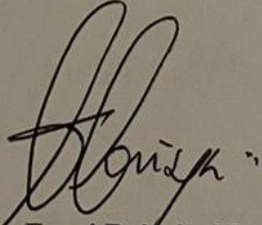
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada Telah di Setujui oleh Tim Penguji pada tanggal dibawah ini :

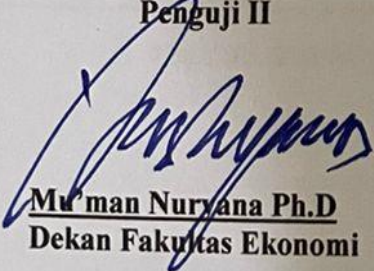
Jakarta, 13 Agustus 2021 dengan nilai B

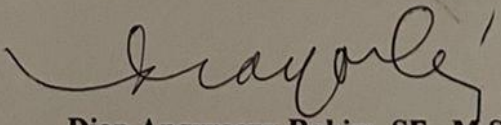

Drs. Fauzi Baisyr, MM
Pembimbing


Dr. Firsan Nova
Penguji I


18/08/2021
Resa Nurlaela Anwar, SE, MM
Penguji II


Drs. Fauzi Baisyr, M
Penguji III


Mu'man Nuryana Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Ketua Program Stud

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Deni Helmi Fauzi

Nim : 2017410123

Fakultas : Ekonomi

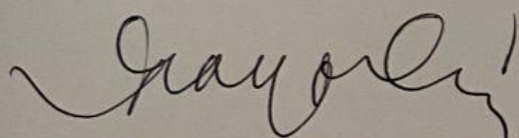
Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan karya ditulis dengan judul Pengaruh Kualitas *Website* dan *Customer Review* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Bukalapak. Proposal ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan di hadapan panitia sidang.

Jakarta, 17 Maret 2021

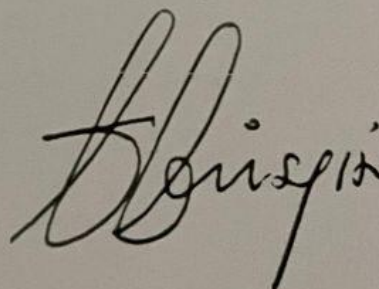
Mengetahui



Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui



Drs. Fauzi Baisyir, MM.

Dosen Pembimbing Skripsi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dan penulisan Proposal Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN CUSTOMER REVIEW TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN BUKALAPAK”**.

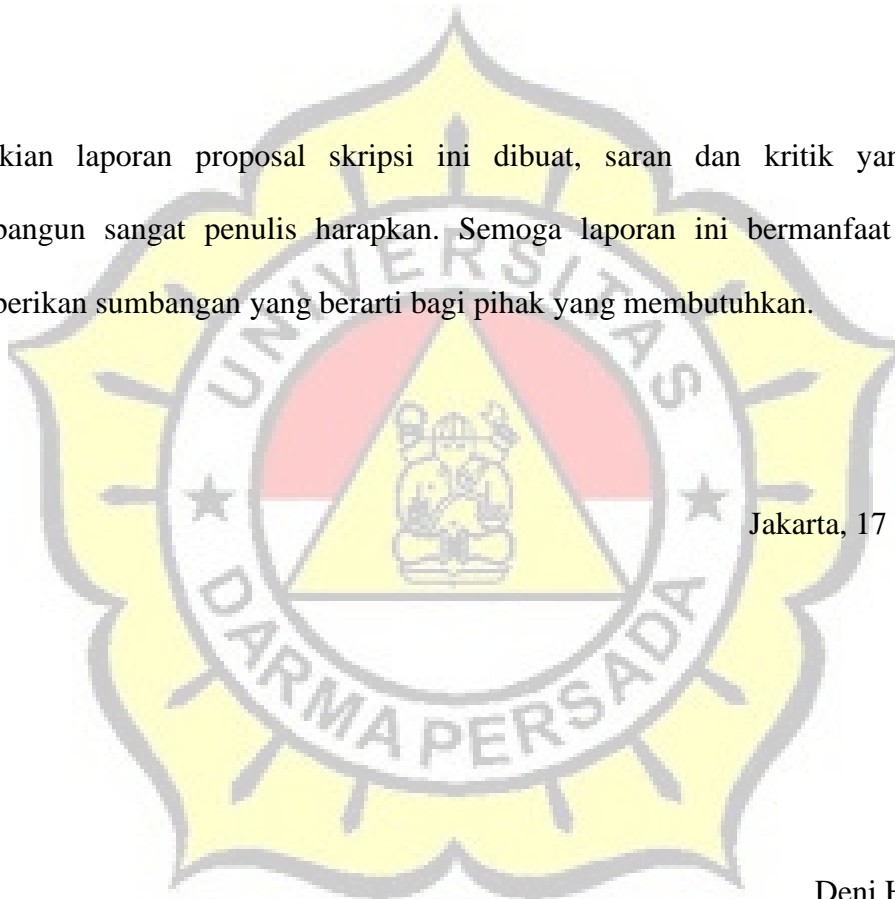
Proposal Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang ditempuh Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Proposal Skripsi ini banyak memberikan manfaat kepada penulis, baik dari segi akademik maupun tentang non akademik.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan Proposal Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya do'a dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM. selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik saya. Dan Ibu Resa Nurlaela Anwar , SE.MM selaku dosen penguji skripsi saya.
2. Bapak Ir. Mu'man Nuryana Ph.D , S.E., M.A. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Orang tua saya yang telah membesarkan saya serta memberikan do'a dan dukungan sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun tidak akan mengurangi rasa hormat yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
6. Teman-teman seperbimbingan saya yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Demikian laporan proposal skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 17 Maret 2021

Deni Helmi Fauzi

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR TABEL	VII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH, PEMBATASAN MASALAH DAN RUMUSAN	
MASALAH.....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	12
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	12
1.2.3 Rumusan Masalah.....	13
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	13
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN.....	14
BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA	
PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	20
2.1. PEMASARAN.....	20
2.2. E-COMMERCE	21
2.2.1 Pengertian E-commerce.....	21
2.2.2 Jenis-jenis E-commerce.....	22
2.2.3 Kelebihan E-commerce	25
2.2.4 Kekurangan E-commerce	25
2.3. PENGERTIAN WEBSITE	26
2.3.1 Kualitas Website	26
2.3.2 Fungsi Website.....	27
2.3.3 Karakteristik Website yang baik	28
2.3.4 WebQual.....	30
2.3.5 Dimensi Kualitas WebQual	31
2.4. PENGERTIAN CUSTOMER SERVICE.....	33

2.5. LOYALITAS PELANGGAN.....	37
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	37
2.5.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	37
2.6. TAHAPAN LOYALITAS.....	39
2.6.1 Pengertian Tahapan Loyalitas.....	39
2.6.2 Keuntungan Loyalitas Pelanggan	43
2.7. PENELITIAN TERDAHULU.....	46
2.8. KERANGKA PEMIKIRAN.....	53
2.9 HIPOTESIS PENELITIAN.....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56
3.1. METODE YANG DIGUNAKAN	56
3.2. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN.....	56
3.3. OPERASIONAL VARIABEL	57
3.4. SUMBER DATA DAN CARA PENENTUAN DATA	65
3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	69
3.6 RANCANGAN ANALISIS DAN UJI HIPOTESIS	70
3.6.1 Uji Keabsahan Data.....	70
3.6.2 Alat dan Analisis Data	72
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	75
3.6.4 Uji Hipotesis	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
BAB IV.....	82
GAMBARAN UMUM , PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN MASALAH	82
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	82
4.1.1 Sejarah Singkat Bukalapak.....	82
4.1.2 Visi dan Misi	83
4.1.3 Logo Bukalapak.....	83
4.4 HASIL UJI VALIDITAS.....	129
4.4.1 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS WEBSITE.....	129
4.4.2 HASIL UJI CUSTOMER REVIEW.....	130
4.4.3 BERDASARKAN HASIL UJI VALIDITAS LLOYALITAS PELANGGAN TERCANTUM PADA TABLE DI BAWAH INI	131
4.5 UJI RELIABILITAS	132
4.5.1 HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS WEBSITE	132
4.5.2 HASIL UJI RELIABILITAS CUSTOMER REVIEW	133
4.5.3 HASIL UJI RELIABILITAS LOYALITAS PELANGGAN	134
4.5.4 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	134
1. Uji Normalitas	134
2. Uji Multikolinieritas.....	136
3. Heteroskedastisitas	137
4. Uji Autokorelasi	138
4.6 HASIL HIPOTESIS SIMULTAN	139

4.6.1 UJI ANALISIS LINEAR BERGANDA.....	139
4.7 HASIL HIPOTESIS SECARA PARSIAL	143
4.7.1 PENGARUH KUALITAS <i>WEBSITE</i> TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.....	143
4.7.2 PENGARUH <i>CUSTOMER REVIEW</i> TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.....	145
DAFTAR PUSTAKA	152



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Posisi Brand E-commerce yang Menawarkan Harga Paling Terjangkau	2
Tabel 1. 2 Keunggulan Bukalapak	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	64
Tabel 3. 2 Skala Likert	70
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Kecamatan	86
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia	87
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	88
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	89
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan Responden	90
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Bukalapak	91
Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Bukalapak	92
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 1	93
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 2	94
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 3	95
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 4	96
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 5	97
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 6	98
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 7	99
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 8	100
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 9	101
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 10	102
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 11	103
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 12	104
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 13	105
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 14	106
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 15	107
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 1	108
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 2	109
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 3	110
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 4	111
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 5	112
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 6	113
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 7	114
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 8	115
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 9	116
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 10	117
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 11	118
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 12	119
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 13	120
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 14	121

Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 15	122
Tabel 4. 39 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 1	123
Tabel 4. 40 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 2	124
Tabel 4. 41 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 3	125
Tabel 4. 42 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 4	126
Tabel 4. 43 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 5	127
Tabel 4. 44 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 6	128
Tabel 4. 45 Hasil uji validitas variable kualitas <i>website</i>	129
Tabel 4. 46 Hasil uji validitas <i>Customer Review</i>	131
Tabel 4. 47 Hasil uji validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	131
Tabel 4. 48 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas <i>Website</i>	132
Tabel 4. 49 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Review</i>	133
Tabel 4. 50 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	134



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Rata – rata Pengunjung Web Bukalapak Bulanan (Q1 2017 – Q2 2019)	4
Gambar 1. 2 Fitur Bukalapak.....	9
Gambar 1. 3 <i>Review</i> Customer Bukalapak	10
Gambar 2. 1 Dimensi WebQual.....	31
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir Penelitian	54



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	158
Lampiran 2	165
Lampiran 3	171
Lampiran 4	177
Lampiran 5	180
Lampiran 6	181
Lampiran 7	186
Lampiran 8	190
Lampiran 9	193
Lampiran 10	196
Lampiran 11	197

