

**ANALISIS PERBEDAAN LOYALITAS KONSUMEN PADA
PENGGUNA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA Di WILAYAH
KOTA BEKASI BERDASARKAN *E-SERVICE QUALITY* DAN
*E-TRUST***

(Studi Kasus Pada Pengguna *E-Commerce* Tokopedia di Kota Bekasi)

***ANALYSIS THE DIFFERENCE OF CUSTOMER LOYALTY IN
TOKOPEDIA *E-COMMERCE* USERS IN BEKASI CITY AREA
BASED ON *E-SERVICE QUALITY* AND *E-TRUST*
(A Case Of Study Tokopedia Customers In Bekasi City Area)***

Oleh :

Devi Puspita Juliani

2017410137

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen Pada
Universitas Darma Persada



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2021

**ANALISIS PERBEDAAN LOYALITAS KONSUMEN PADA
PENGGUNA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA DI WILAYAH
KOTA BEKASI BERDASARKAN *E-SERVICE QUALITY* DAN
*E-TRUST***

(Studi Kasus Pada Pengguna *E-Commerce* Tokopedia di Kota Bekasi)

***ANALYSIS THE DIFFERENCE OF CUSTOMER LOYALTY IN
TOKOPEDIA *E-COMMERCE* USERS IN BEKASI CITY BASED
IN *E-SERVICE QUALITY* AND *E-TRUST****

(A Case Of Study Tokopedia Customers In Bekasi City Area)

Oleh :

Devi Puspita Juliani

2017410137

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada tanggal Seperti tertera di bawah ini

Jakarta, 10 Agustus 2021

Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

Dr.Firsan Nova

Penguji I

Resa Nurlaela A., S.E., M.M.

Penguji II

Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny, S.E., M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Puspita Juliani

Nim : 2017410137

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul **Analisis Perbedaan Loyalitas Konsumen Pada Pengguna *E-Commerce* Tokopedia di wilayah Kota Bekasi Berdasarkan *E-Service Quality* dan *E-Trust***, yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Jakarta, 10 Agustus 2021

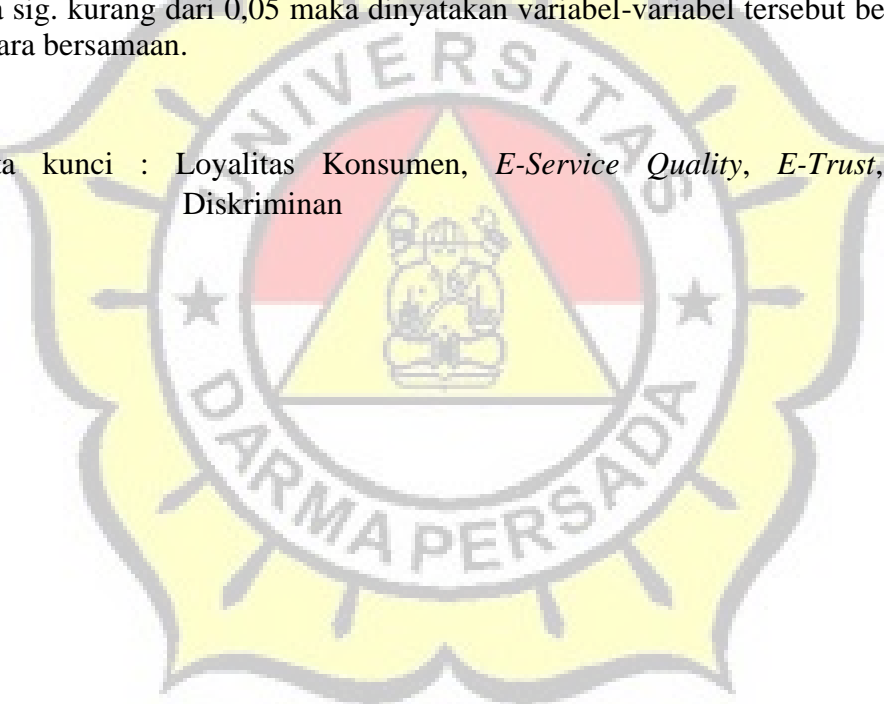


Devi Puspita Juliani

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan Loyalitas Konsumen pada *e-commerce* Tokopedia di wilayah Kota Bekasi berdasarkan *E-Service Quality* dan *E-Trust*. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner melalui *google form* kepada 100 responden pengguna *e-commerce* Tokopedia di wilayah Kota Bekasi. Sampel diambil menggunakan rumus proporsi tak terduga, pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data di analisis dengan menggunakan analisis diskriminan. Hasil penelitian didapat bahwa variabel *E-Service Quality* dan *E-Trust* berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen pengguna *e-commerce* Tokopedia. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *Wilk's Lambda* yang memiliki nilai sig. sebesar 0,00. Pada analisis diskriminan, jika sig. kurang dari 0,05 maka dinyatakan variabel-variabel tersebut berpengaruh secara bersamaan.

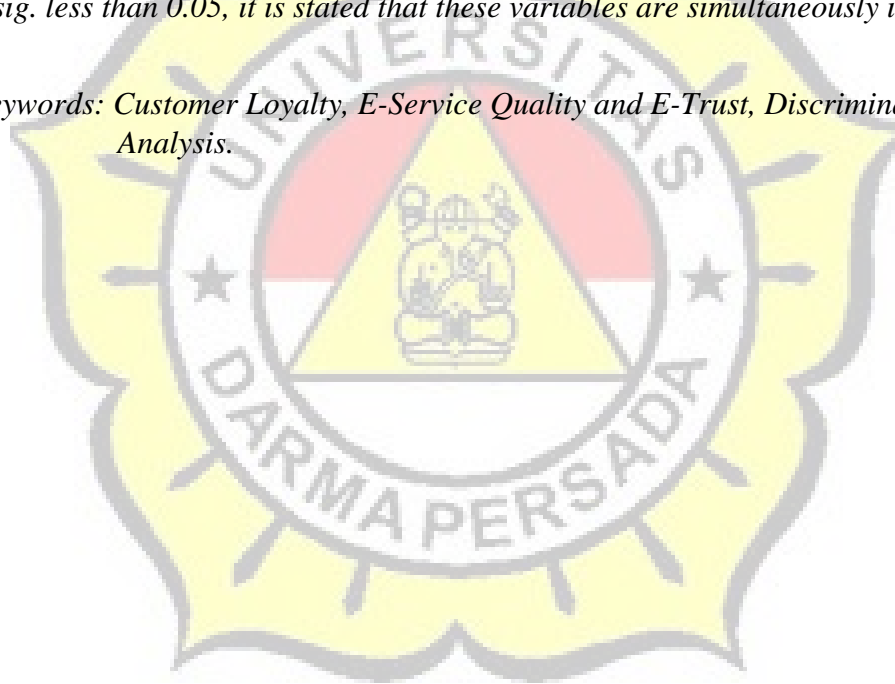
Kata kunci : Loyalitas Konsumen, *E-Service Quality*, *E-Trust*, Analisis Diskriminan



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine differences in Customer Loyalty at Tokopedia e-commerce in Bekasi City based E-Service Quality and E-Trust. This research was conducted with a quantitative method of data collection used by giving a questionnaire via google form to 100 respondents of Tokopedia e-commerce users in Bekasi City. Samples were taken using the formula of unexpected proportions, testing the quality of the data in this study using validity and reliability tests. Data were analyzed using discriminant analysis. The results showed that the variable E-Service Quality and E-Trust simultaneously influence Customer Loyalty of Tokopedia e-commerce users. This is evidenced by the results of Wilk's Lambda test which has a sig value. by 0.00. In the discriminant analysis, if sig. less than 0.05, it is stated that these variables are simultaneously influential.

Keywords: Customer Loyalty, E-Service Quality and E-Trust, Discriminant Analysis.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmatnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul: “**Analisis Perbedaan Loyalitas Konsumen Pada Pengguna E-Commerce Tokopedia di wilayah Kota Bekasi Berdasarkan E-Service Quality Dan E-Trust (Studi Kasus Pada Pengguna E-Commerce Tokopedia di Kota Bekasi)**” dapat diselesaikan. Penyusunan tugas akhir ini ditunjukkan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Universitas Darma Persada.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE,MM selaku pembimbing, yang telah mengarahkan, membimbing dan membantu dalam penyusunan skripsi ini,
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada,
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Kedua orang tua saya yang telah memberikan motivasi, do'a, dukungan moril dan materil yang tiada hentinya kepada penulis,
5. Seluruh dosen dan staf Universitas Darma Persada yang telah membekali berbagai ilmu yang sangat berguna bagi penyusun dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini,

6. Elis Winarsih yang selalu memberikan semangat, membantu dalam penulisan skripsi ini, dan menjadi tempat keluh kesah dalam menghadapi kesulitan penulisan skripsi ini
7. Sahabat-sahabat SMA saya, yang selalu memberikan semangat, yang menjadi tempat keluh kesah dalam menghadapi kesulitan penulisan skripsi ini
8. Nuy, Melia, alfinia, Lia terimakasih telah membantu dalam penulisan skripsi ini,
9. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran demi menunjang penelitian ini. Akhirnya, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat banyak.

Jakarta, 10 Agustus 2021

Penulis



5000
METERAI
TEMPEL
5DFA.X506660906

Devi Puspita Juliani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Manajemen Pemasaran	18
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	22
2.1.3 Loyalitas Konsumen	24
2.1.4 <i>E-Commerce</i>	31
2.1.5 Kualitas Jasa	41
2.1.6 <i>Electronic Service (E-Service)</i>	43
2.1.7 <i>E-Trust</i>	45
2.2 Penelitian Terdahulu	47
2.3 Kerangka Pemikiran.....	53
2.4 Hipotesis Penelitian	53

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56
3.1 Metode Yang Digunakan	56
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
3.3 Operasional Variabel	57
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	62
3.4.1 Populasi dan Sampel.....	62
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel	65
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	70
3.6.1 Uji Keabsahan Data.....	70
3.6.2 Alat Analisis Data	72
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 77
4.1 Gambaran Umum Perusahaan PT. Tokopedia.....	77
4.1.1 Sejarah Singkat PT Tokopedia	77
4.1.2 Visi Dan Misi Tokopedia.....	78
4.2 Karakteristik Responden.....	79
4.2.1 Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..80	
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	81
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	82
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Responden Menggunakan Tokopedia	83
4.2.7 Karakteristik Berdasarkan Alasan Menggunakan Tokopedia.	84
4.2.8 Karakteristik Berdasarkan Produk Yang Biasa Dibeli	85
4.2.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Untuk Belanja <i>Online</i> Di Tokopedia.....	85
4.2.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Berbelanja <i>Online</i> Selain Tokopedia.....	86
4.3 Uji Keabsahan Data	87

4.3.1 Uji Validitas	87
4.3.2 Uji Reliabilitas	89
4.4 Analisis Data	90
4.4.1 Asumsi Pada Analisis Diskriminan	90
4.5 Analisis Diskriminan	92
4.5.1 Pengelompokan Sampel	93
4.5.2 <i>Test Of Equality Of Group Means</i>	94
4.5.3 Menguji Varians dari setiap Variabel	95
4.5.4 Menguji Variabel <i>Entered/Removed</i>	96
4.5.5 Menguji Variabel yang Signifikan dalam Penelitian	97
4.5.6 Menguji <i>Wilk's Lambda</i>	98
4.5.7 Mengukur Keeratan Hubungan dalam Analisis Diskriminan ..	99
4.5.8 Hasil Uji Variabel Dominan	99
4.5.9 Menguji Tabel <i>Structure Matrix</i>	100
4.5.10 Menguji Fungsi Diskriminan	101
4.5.11 Menguji Ketepatan Model Diskriminan	103
4.6 Pemecahan Masalah	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113

DAFTAR GAMBAR

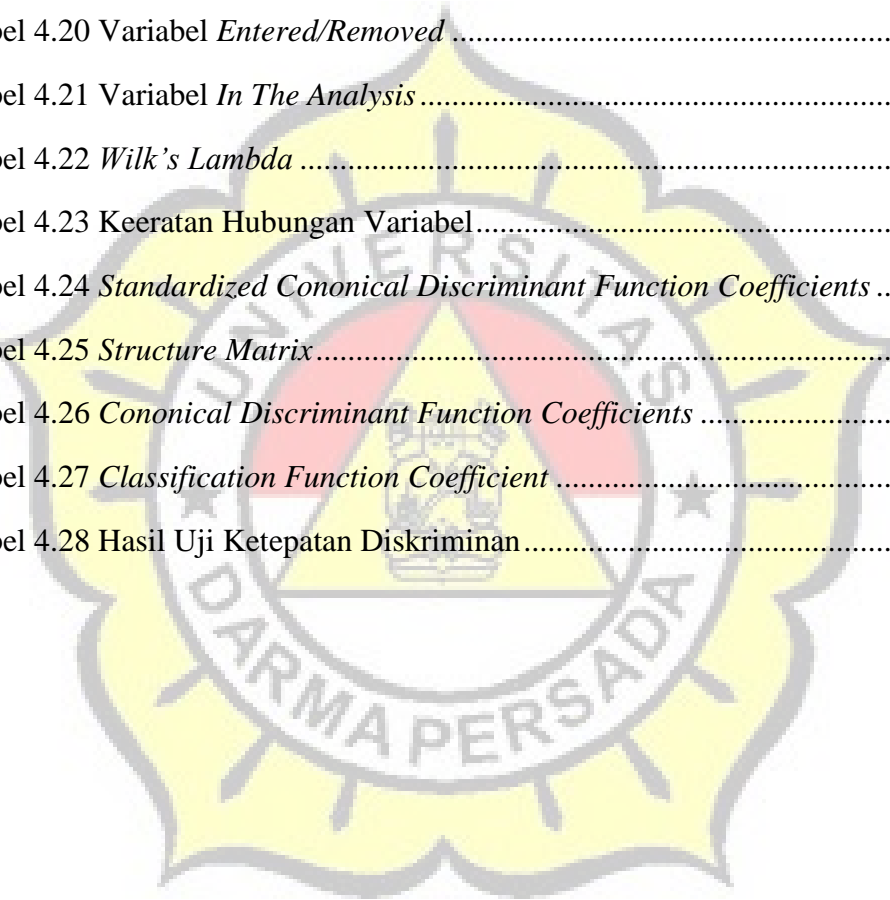
	Halaman
Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020	2
Gambar 1.2 Aktivitas Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	4
Gambar 1.3 Jumlah Pengunjung <i>E-commerce</i> Pada Kuartal III 2020	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 4.1 Uji Normalitas <i>Multivariate</i>	91



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index <i>Online Shopping</i> 2019 – 2021	8
Tabel 1.1 Daftar Review Konsumen pengguna <i>E-Commerce</i> Tokopedia	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	58
Tabel 3.2 Skala Likert	68
Tabel 3.3 Rentang Skala	69
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Berbulan.....	82
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	82
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Responden Menggunakan <i>E-Commerce</i> Tokopedia	83
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Tokopedia	84
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Biasa Dibeli di <i>E-Commerce</i> Tokopedia	85
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Untuk Belanja <i>Online</i> Di Tokopedia.....	86
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Berbelanja <i>Online</i> Selain Tokopedia.....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Trust</i>	89
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Trust</i>	90

Tabel 4.14 Koefisien Korelasi Normalitas <i>Multivariate</i>	92
Tabel 4.15 Tabel <i>Correlation Matrix</i>	92
Tabel 4.16 Kesesuaian Data.....	93
Tabel 4.17 Pengelompokan Sampel.....	94
Tabel 4.18 <i>Test Of Equality Of Grup Means</i>	95
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Box's M</i>	96
Tabel 4.20 Variabel <i>Entered/Removed</i>	97
Tabel 4.21 Variabel <i>In The Analysis</i>	98
Tabel 4.22 <i>Wilk's Lambda</i>	99
Tabel 4.23 Keeratan Hubungan Variabel.....	99
Tabel 4.24 <i>Standardized Cononical Discriminant Function Coefficients</i>	100
Tabel 4.25 <i>Structure Matrix</i>	101
Tabel 4.26 <i>Cononical Discriminant Function Coefficients</i>	102
Tabel 4.27 <i>Classification Function Coefficient</i>	102
Tabel 4.28 Hasil Uji Ketepatan Diskriminan.....	104



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 2 Data Daftar Nama Responden	123
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner <i>E-Service Quality</i> (X_1).....	128
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner <i>E-Trust</i> (X_2)	132
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuesioner Loyalitas Konsumen (Y).....	136
Lampiran 6 Tabel r_{hitung}	139
Lampiran 7 Sumber Dan Metode Pengumpulan Data	142
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1)	143
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel <i>E-Trust</i> (X_2)	148
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) dan <i>E-Trust</i> (X_2).....	150
Lampiran 11 Hasil Uji SPSS Asumsi Pada Analisis Diskriminan	151
Lampiran 12 Hasil Uji SPSS Analisis Diskriminan.....	152
Lampiran 13 Catatan Kegiatan Konsultasi	155
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup.....	157