

**ANALISIS E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY DENGAN
VARIABEL INTERVENING E-SATISFACTION PADA PENGGUNA
MOBILE E-MARKETPLACE
(STUDI PADA E-MARKETPLACE SHOPEE)**

Oleh:

Lacreshia Bella

NIM : 212014131

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Guna Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan-Persyaratan untuk Mencapai
Gelara Sarjana Ekonomi**

**FAKULTAS : EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2019**

**ANALISIS E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY DENGAN
VARIABEL INTERVENING E-SATISFACTION PADA PENGGUNA
MOBILE E-MARKETPLACE
(STUDI PADA E-MARKETPLACE SHOPEE)**

Oleh:

Lacreshia Bella

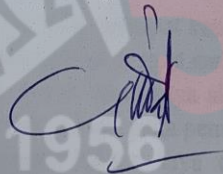
NIM : 212014131

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Guna Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan-Persyaratan untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**

**FAKULTAS : EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

Disetujui oleh:



Dr. Linda Kusuma, SE., MM.
Pembimbing I

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2019**



FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

Jl. Diponegoro 52-60

☎: (0298) 321212, 311881

Telex 322364 ukswsaia

Salatiga 50711-Indonesia

Fax. (0298)-321433

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lacreshia Bella

NIM : 212014131

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Kristen Satya Wacana

Salatiga.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi,

Judul : Analisis E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan Variabel
Intervening E-Satisfaction Pada Pengguna Mobile E-Marketplace
(Studi Pada E-Marketplace Shopee)

Pembimbing : Dr. Linda Kusuma, SE., MM

Tanggal diuji :

adalah benar-benar hasil karya saya.

Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan atau gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, termasuk pencabutan gelar ke sarjana yang telah saya peroleh.

Salatiga, 29 Mei 2019

Yang memberi pernyataan,

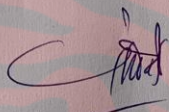


Lacreshia Bella
Lacreshia Bella

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Kertas Kerja : Analisis E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan Variabel
Intervening E-Satisfaction Pada Pengguna Mobile E-Marketplace
(Studi Pada E-Marketplace Shopee)
Nama Mahasiswa : Lacreshia Bella
NIM : 212014131
Program Studi :Manajemen

Menyetujui



Dr. Linda Kusuma, S.E., M.M.

Pembimbing

Mengetahui



Dr. Agus Suciarto, S.pd., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen

Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal 26 Juli 2019



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LACRESHIA BELLA
NIM : 212014131 Email : 212014131@student.uksw.edu
Fakultas : EKONOMI Program Studi : MANAJEMEN
Judul tugas akhir : ANALISIS E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY DENGAN VARIABEL
INTERVENING E-SATISFACTION PADA PENGGUNA MOBILE E-MARKETPLACE
(STUDI PADA E-MARKETPLACE SHOPEE)
Pembimbing : 1. Dr. Linda Kusuma S.E M.M
2. _____

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 02 Agustus 2019





PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LACRESHIA BELLA
NIM : 212014131 Email : 212014131@student.uksw.edu
Fakultas : EKONOMI Program Studi: MANAJEMEN
Judul tugas akhir: ANALISIS E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY DENGAN VARIABEL
INTERVENING E-SATISFACTION PADA PENGGUNA MOBILE E-MARKETPLACE
(STUDI PADA E-MARKETPLACE SHOPEE)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif* kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/ atau portal GARUDA
- b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/ atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprod).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 02 Agustus 2019

1956

BELLA

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

HALAMAN MOTTO

“I know God won't give me anything I can't handle. I just wish he didn't trust me so much.”

(Mother Theresa)

“It's fine to celebrate success but it is more important to heed the lessons of failure “

(Bill Gates)

“Every man must decide whether he will walk in the light of creative altruism or in the darkness of destructive selfishness.”

(Martin Luther King)



Abstract

Shopping online shop has several advantages including saving time in shopping, can easily compare the prices of products between online stores before buying and the diversity of product choices. The purpose of this study is to analyze e-service quality, e-customer loyalty and e-satisfaction in users of facilities from the services provided by the Shopee marketplace. This study uses a SEM analysis method that requires 140 samples. Stage in this analysis is carried out by testing reliability and validity. Then the normality test was carried out and continued with testing of goodness of fit and hypothesis testing.

The results of research that has been done shows the existence of two hypotheses that are accepted and one hypothesis rejected. The influences that have been recorded include the Electronic Service Quality (ESQ) variable which affects Electronic Satisfaction (ES). Variable Electronic Satisfaction (ES) for Electronic Loyalty (EL) for Shopee mobile application users. However, this study shows another thing, namely the lack of influence between Electronic Service Quality (ESQ) and also influence Electronic Loyalty (EL).

Keywords: Electronic Service Quality, Electronic Satisfaction, Electronic Loyalty, marketplace



Saripati

Berbelanja secara *online shop* memiliki beberapa keuntungan di antaranya seperti menghemat waktu dalam berbelanja, dapat dengan mudah membandingkan harga produk antar toko *online* sebelum membeli dan adanya keberagaman pilihan produk. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis *e-service quality*, *e-customer loyalty* dan *e-satisfaction* dalam pengguna fasilitas dari jasa pelayanan yang diberikan marketplace Shopee. Penelitian ini menggunakan metode analisis SEM yang membutuhkan jumlah 140 sampel. Tahapn dalam analisis ini dilakukan dengan melakukan uji reabilitas dan validitas. Kemudian dilakukan uji normalitas dan dilanjutkan dengan pengujian *goodness of fit* dan uji hipotesis.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya dua hipotesis yang diterima dan satu hipotesis ditolak. Pengaruh yang telah dibuktikan diantaranya adalah variabel *Electronic Service Quality* (ESQ) berpengaruh terhadap *Electronic Satisfaction* (ES). Variable *Electronic Satisfaction* (ES) terhadap *Electronic Loyalty* (EL) pada pengguna aplikasi mobile Shopee. Namun pada penelitian ini menunjukkan hal lain, yaitu belum adanya pengaruh antara *Electronic Service Quality* (ESQ) juga berpengaruh terhadap *Electronic Loyalty* (EL).

Kata kunci : Electronic Service Quality, Electronic Satisfaction, Electronic Loyalty, marketplace

KATA PENGANTAR

Penelitian ini akan mengangkat Shopee sebagai salah satu penyedia jasa aplikasi pada *e-marketplace* untuk melakukan proses jual beli baik melalui perangkat komputer dan ponsel yang terhubung dengan internet dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai produk mulai dari *fashion* sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi *mobile* untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja *online* tanpa harus membuka *website* melalui perangkat komputer. Fenomena yang terjadi pada saat itu masyarakat tidak tanggap terhadap penggunaan transaksi yang dilakukan secara *online*, sehingga banyak toko *online* yang kurang diminati untuk dilakukan transaksi dimana juga berdasarkan fakta bahwa masih banyak konsumen yang ingin melihat produk secara langsung.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan masih banyak kekurangan, maka penulis berharap dimasa yang akan datang, ada yang dapat melengkapi penelitian ini agar menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga penelitian ini berguna untuk penelitian selanjutnya dan berguna untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Salatiga, 29 Mei 2019

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu selama penulis menyelesaikan perkuliahan dan penulisan kertas kerja ini. Terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Kedua orang tua beserta kakak dan adik yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, perhatian, semangat dan juga doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Linda Kusuma, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, arahan, saran, dan perhatian yang bermanfaat bagi penulis dari awal hingga selesainya tugas akhir ini
3. Rosaly Franksiska, SE., MBA selaku wali studi yang telah memberikan arahan dalam menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis atas pengetahuan yang diberikan selama masa kuliah
5. Staff serta tata usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana yang telah memberikan bantuan dalam hal administrasi dan teknis kepada penulis selama masa perkuliahan
6. Teman – teman yang telah membantu dan selalu memberikan semangat selama pengerjaan TA & menjalani perkuliahan.
7. Kak Angga yang selalu membantu memberikan solusi terbaik dalam pengerjaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih atas segala bantuan dan doa yang diberikan. Penulis hanya dapat berdoa supaya Tuhan memberkati mereka dalam setiap langkah hidup mereka.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Tidak Plagiat.....	v
Pernyataan Persetujuan Akses.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Abstract	viii
Saripati	ix
Kata pengantar	x
Ucapan Terimakasih.....	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Pendahuluan	1
Tinjauan Pustaka	6
Metode Penelitian.....	15
Analisis dan Pembahasan	19
Penutup.....	31
Daftar Pustaka	32
Lampiran	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kriteria goodness of fit	17
Tabel 2 Indikator Empiris	18
Tabel 3 Karakteristik Responden	19
Tabel 4 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas	21
Tabel 5 Hasil uji Normalitas	22
Tabel 6 Uji Normalitas Setelah Outlier.....	22
Tabel 7 Hasil Pengujian Goodness of Fit.....	24
Tabel 8 <i>Loading Factor</i>	24
Tabel 9 Modifikasi Model.....	25
Tabel 10 Hasil Pengujian Goodness of Fit Modifikasi	27
Tabel 11 Uji Hipotesis	27
Tabel 12 Hasil Uji Hipotesis	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	14
Gambar 2 Model Awal Penelitian.....	23
Gambar 3 Model Setelah Modifikasi	26

