

**PERSEPSI KONSUMEN TENTANG ETIKA ONLINE DAN
DAMPAKNYA PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS**

***CONSUMERS PERCEPTIONS OF ONLINE ETHICS AND ITS EFFECTS
ON SATISFACTION AND LOYALTY***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
Alfian Fajar Yuanda
20130410099

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Alfian Fajar Yuanda

Nomor Mahasiswa : 20130410099

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **PERSEPSI KONSUMEN TENTANG ETIKA ONLINE DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 April 2017

Alfian Fajar Yuanda

MOTTO

ξ *You who have belived, seek help through patience and prayer. Indeed, Allah is with the patient.*

(Al-Baqarah:153)

ξ *You don't need to be nice to everyone. Show your bad side so you'll know someone who really accept you.*

(Alfian Fajar Y)

ξ *Gantungkan cita-cita mu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang.*

(Ir. Soekarno)

ξ *Besok kamu akan tumbuh besar tapi yang terpenting adalah hati yang besar*

(Vin Diesel)

PERSEMBAHAN

ANANDA PERSEMBAHKAN SKRIPSI INI KEPADA:

- ξ Bapak dan Ibu tercinta, Alm. Bapak Tavip Agung Yuwono dan Ibu Sudaryati. Terimakasih atas segala doa, air mata, keringat, dan letih yang kau curahkan untuk membesarkan anakmu tercinta ini. Maafkan ananda yang belum bisa membanggakan kalian.
- ξ Kakak RM. Candra Ingg. Terimakasih atas dukungan doa dan letihnya menjemput sekolah di masa SD dan SMP. Maafkan belum bisa membanggakanmu.
- ξ Keluarga besar Prpto Diharjo. Terimakasih atas dukungan doa, semangat, dan materil yang telah diberikan.
- ξ Keluarga besar Dwijosumarto. Terimakasih atas dukungan doa, semangat, dan materil yang telah diberikan.
- ξ Partner kuliah dan penyemangat Anggita Istiana Nurafifah. Terimakasih selalu menjadi penyemangat dan selalu berada disampingku.
- ξ Teman susah dan bahagia PJS *Brotherhood*. Terimakasih selalu ada.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Persepsi Konsumen Tentang Etika *Online* dan Dampaknya pada Kepuasan dan Loyalitas Studi Pada Mahasiswa di Yogyakarta Pengguna Toko Ritel *Online* Lazada”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi sehingga berjalan dengan lancar.
2. Bapak Dr, Nano Prawoto, SE, MSi. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA, MSi., Ph.D selaku kepala prodi Manajemen.
4. Ibu Lela Hindasah, SE., MSi. selaku kepala lab Manajemen.
5. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Jurusan Ekonomi Manajemen. Terimakasih atas ilmu dan ajaran yang telah disampaikan pada penulis.
7. Seluruh Staf akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

8. Bapak Alm Tavip Agung Yuwono dan ibu Sudaryati yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
9. Keluarga besar Praptodiharjo dan Dwijosumarto Pakde, Budhe, Om, Tante, Kakak, Adik yang telah menjadi motivator, memperhatikan, dan mendorong sehingga skripsi ini dapat terslesaikan dengan baik.
10. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Manajemen UMY 2013.
11. Keluarga besar PJS brotherhood yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat.
12. Tim Panitia Promnight Manajemen 2013 yang memberikan cerita terakhir terindah.
13. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tidak ada yang sempurna selain Allah, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 25 April 2017

Alfian Fajar Yuanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
1. Etika	8
2. Keamanan.....	9
3. Pemenuhan	9
4. Bukan Penipuan	10
5. Privasi.....	10
6. Kepuasan.....	11
7. Konsep Loyalitas.....	12
2.2 Hubungan Antar Variabel	14
1. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan.....	14
2. Pengaruh pemenuhan terhadap kepuasan.....	15
3. Pengaruh bukan penipuan terhadap kepuasan.....	15
4. Pengaruh pemenuhan terhadap loyalitas	16

5. Pengaruh bukan penipuan terhadap loyalitas	16
6. Pengaruh privasi terhadap loyalitas	17
7. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas	18
2.3 Model Penelitian	19
BAB III	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Paradigma penelitian.....	21
3.2 Subjek dan Objek penelitian	22
3.3 Setting Penelitian	23
3.4 Sampel Penelitian.....	23
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.6 Kriteria Pemilihan Sampel	24
3.7 Metode Pengumpulan data.....	24
3.8 Identifikasi Variabel.....	24
3.9 Definisi Operasional.....	25
1. Keamanan.....	25
2. Pemenuhan	26
3. Bukan penipuan.....	26
4. Privasi.....	27
5. Kepuasan	27
6. Loyalitas	28
3.10 Pengujian Kualitas Instrumen	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	30
3.11 Regresi Linier Berganda	31
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Setting/Subjek Penelitian.....	34
4.2 Uji Kualitas Instrumen Data	36
1. Uji Normalitas.....	36
2. Uji Validitas	37

3. Uji Reliabilitas	40
4. Statistik Deskriptif	41
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji Hipotesis)	44
4.4 Pembahasan.....	50
BAB V.....	56
SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran.....	57
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	35
Tabel 4.2. Uji Normalitas Persamaan 1	36
Tabel 4.3. Uji Normalitas Persamaan 2	36
Tabel 4.4. Uji Validitas RCM	39
Tabel 4.5. Uji Reliabel Variabel	40
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Keamanan	41
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Pemenuhan	42
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Bukan Penipuan	42
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Privasi	43
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	43
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas	44
Tabel 4.12. Hasil Regresi Persamaan 1	45
Tabel 4.13. Hasil Regresi Persamaan 2	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Dimensi Ekuitas Merek.....	13
Gambar 2.3. Model Penelitian	19