

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
DAN LOYALITAS BELANJA *ONLINE***

***FACTORS INFLUENCING SATISFACTION AND LOYALTY IN
ONLINE SHOPPING***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Fitri Bintang Permatasari

20130410102

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN
LOYALITAS BELANJA *ONLINE***

***FACTORS INFLUENCING SATISFACTION AND LOYALTY IN ONLINE
SHOPPING***

Diajukan oleh

Fitri Bintang Permatasari

20130410102



Telah disetujui oleh:

Pembimbing

Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si

NIDK. 19490816199303 143 029

Tanggal: 25 April 2017

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
DAN LOYALITAS BELANJA *ONLINE*

*FACTORS INFLUENCING SATISFACTION AND LOYALTY IN
ONLINE SHOPPING*

Diajukan oleh
Fitri Bintang Permatasari


20130410102

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


22 Juni 2017
Yang terdiri dari



Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si
NIK. 19690816199303 143 029
Ketua Tim Penguji



Miftahul Anwar, SE., M.Si
NIK. 19670916199202 143 014
Anggota Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, SE., MM
NIK. 19690801199303 143 030
Anggota Tim Penguji



Mengetahui
Dean Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA.
NIK. 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fitri Bintang Permatasari

Nomor Mahasiswa : 20130410102

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS BELANJA ONLINE”** 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

Fitri Bintang Permatasari

MOTTO

Doakanlah yang baik-baik untuk keluarga dan sahabatmu sehingga malaikatpun berkata “Doa itu, juga untukmu”

Kurangi mengeluh, teruslah berdoa dan berikhtiar. Sibukkan diri dalam kebaikan hingga keburukan lelah mengikutimu

Akan ada sesuatu yang indah selepas banyak kesabaran yang dijalani

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang lebih pantas di ucapkan selain Subhanallah, Alhamdulillah, La Illa ha IllaAllah, waAllahu Akbar. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Nabi Muhammad SAW. Penulis persembahkan karya kecil ini untuk penyemangat hidup yang senantiasa ada dan selalu setia mendampingi saat suka maupun duka. Selalu menjadi energi positif bagi penulis, selalu dengan ikhlas memanjatkan doa untuk putri tercinta dalam setiap sujudnya. Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

Mama Novi Adianike Wulandari, terimakasih sudah menjadi ibu dan guru yang menuntunku menjadi pribadi yang kuat dan tidak mudah mengeluh dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Terimakasih atas kelembutan dan kesabaran mama dalam mendidik putri semata wayang mama ini. Seluruh kesederhanaan mama membuat aku bangga telah terlahir dari rahim mama. Mama akan selalu menjadi semangatku untuk melanjutkan hidup dikemudian hari. Terimakasih untuk semuanya, Mama.

Serta untuk:

1. Keluarga besar Eyang Suharinah Soeratno. Untuk Eyang Ibu, Bude Asih, Bude Ita, Pakde Heru, Mbak Sari, Mbak Ayik, Mbak Nuki, Mas Pulung, Mas Yuda, Mbak Sani, Ersu, Retha, Beanca, dan si kunyil Kayla. Terimakasih sudah menjadi

keluarga yang solid dan selalu mendukung setiap langkah satu dengan yang lainnya, semoga akan selalu seperti ini selamanya.

2. Sahabat terhebat yang aku miliki, Iqbal Mufaqih, Anggita Istiana, Nindya Arta, Putri Oktaviani, Arista Oktaningrum, Savitri Permata, Lidwina Dewi dan Kristantri Martha. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang selalu mengingatkan aku ketika aku lalai, yang selalu ada ketika aku jatuh, yang selalu memberi semangat dan hiburan selama proses penyelesaian studi ini.

3. Teman-teman KKN 73, Susi Aprilyani, Darul Istiqomah, Nantika Wahyu, Saeful Anam dan Mas Yahya. Terimakasih atas pengalaman dan ilmu berharga yang diberikan dalam waktu singkat 1 bulan saja. Semoga hubungan baik ini akan terus terjalin sampai tua nanti.

4. Keluarga besar Caribia Ice Chocolate, Mas Andre, Dini, Tsabit, Mbak Nining, Mbak Cyntia, Atja, Dea dan Mbak Esty. Terimakasih sudah memberikan aku kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini ditengah-tengah padatnya jadwal jaga dan event tanpa harus cuti. Terimakasih untuk partner-partner jaga yang pengertian kalau aku sedang mengerjakan skripsi sambil jaga outlet.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor penerimaan teknologi dan kualitas pelayanan *website* terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen dalam belanja *online*. Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yang digunakannya adalah *purposive sampling*. Besarnya sampel sebanyak 150 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *online*. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) faktor penerimaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, (2) faktor penerimaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) kualitas pelayanan *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (4) kualitas pelayanan *website* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, (5) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: faktor penerimaan teknologi, kualitas pelayanan *website*, kepuasan, loyalitas, belanja online

ABSTRACT

This research aims to test the influence of technology acceptance factor and e-service quality towards customer satisfaction and loyalty in online shopping. This research was conducted in Yogyakarta. Sampling method used in this research is nonprobability sampling particularly the purposive sampling. The magnitude of the samples as many as 150 people. Engineering data collection using a questionnaire which was distributed online. Data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of software AMOS. The results showed that (1) technology acceptance factor has a significant impact toward consumer loyalty, (2) technology acceptance factor has a significant impact toward consumer satisfaction, (3) e-service quality has a significant impact toward consumer satisfaction, (4) e-service quality do not has a significant impact to consumer loyalty, (5) consumer satisfaction has a significant impact toward consumer loyalty.

Keywords: technology acceptance factor, e-service quality, customer satisfaction, customer loyalty, online shopping

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puja dan puji syukur penulis pajatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia, dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS BELANJA *ONLINE*”** dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Indah Fatmawati, Dr., SE. M.Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Mama yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulisan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan

pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 25 April 2017

Fitri Bintang Permatasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Penurunan Hipotesis.....	19
D. Model Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	23
B. Jenis Data.....	23
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	31
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	34
C. Hasil Penelitian.....	40
D. Pembahasan.....	53
BAB IV SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN MASALAH.....	56
A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	57
C. Keterbatasan Masalah.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1. Klasifikasi dan Indikator Variabel.....	25
4.1. Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner.....	32
4.2. Deskripsi Responden.....	33
4.3. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	35
4.4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	36
4.5. Statistik Deskriptif Variabel Faktor Penerimaan Teknologi.....	37
4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Website.....	38
4.7. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	39
4.8. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	39
4.9. Pengujian Normalitas.....	42
4.10. Identifikasi Model.....	44
4.11. Hubungan antar indikator dengan variabel.....	44
4.12. Hasil Uji <i>Goodness of fit</i>	47
4.13. <i>Output Modification Indices</i>	47
4.14. <i>Goodness of fit</i> setelah modifikasi.....	49
4.15. Hubungan Antar Variabel.....	50

DAFTAR GAMBAR

1.1. Situs yang Familiar Digunakan dalam Transaksi E-Commerce 2015.....	2
1.2. Trend OLX.co.id 2016.....	3
2.1. Model Penelitian Faktor Kepuasan dan Loyalitas.....	22
4.1. Model Pengukuran dengan SEM.....	41
4.2. Model Pengukuran dengan SEM Setelah Modifikasi.....	48