

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI SELULER
MARKETPLACE DI JAKARTA**

ISMI IHSANNIYAH

1707617050



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***AN ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING LOYALTY OF
MOBILE MARKETPLACE APPLICATION USERS IN JAKARTA***

ISMI IHSANNIYAH

1707617050



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

***This is Organized As One of The Requirements for Obtaining
Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of
Jakarta***

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Ismi Ihsanniyah, 2021: Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna Aplikasi Seluler *Marketplace* di Jakarta. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Ryna Parlyna, MBA. dan Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pada pengguna aplikasi seluler *merketpalce* di Jakarta. Dalam hal ini aplikasi *marketplace* Shopee yang dijadikan sebagai objek penelitian. Variabel yang akan diuji adalah kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui analisis model persamaan struktural (Struktural Equation Modeling/SEM). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Jakarta yang aktif menggunakan Shopee dalam enam bulan terakhir. Total sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 200 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci: *Satisfaction, Trust, Loyalty, Marketplace, Mobile Applications*

ABSTRACT

Ismi Ihsanniyah, 2021: An Analysis of Factors Affecting Loyalty of Mobile Marketplace Application Users in Jakarta. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta, Advisory Team: Ryna Parlyna, MBA and Terrylina Arvinta Monoarva, S.E., M.M.

This study aims to determine the factors that affect loyalty to users of the marketplace mobile application in Jakarta. In this case the Shopee marketplace application is used as the object of research. The variables to be tested are satisfaction, trust, and loyalty. This research uses quantitative methods through structural equation modeling analysis (SEM). The population in this study is the people of Jakarta who have been actively using Shopee in the last six months. The total sample used in this study amounted to 200 respondents. The results showed that satisfaction has a positive and significant effect on trust, satisfaction has a positive and significant effect on loyalty, and trust has a significant positive effect on loyalty.

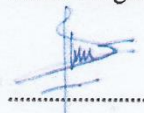
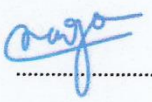
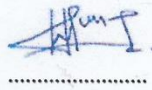

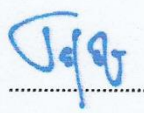
Keywords: *Satisfaction, Trust, Loyalty, Marketplace, Mobile Applications*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Corry Yohana, M.M (Ketua Penguji)		25 Januari 2021
2	Nadya Fadillah F., M.Pd (Sekretaris)		24 Januari 2021
3	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si (Penguji Ahli)		03 Februari 2021
4	Ryna Parlyna, M.B.A (Pembimbing 1)		21 Januari 2021
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M (Pembimbing 2)		03 Februari 2021

Nama : Ismi Ihsanniyah
No. Registrasi : 1707617050
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 15 Januari 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Januari 2021

Yang membuat pernyataan




Ismi Ihsanniyah

NIM 1707617050

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ismi Ihsanniyah
NIM : 1707617050
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : ismiihsanniyah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna Aplikasi Seluler
Marketplace di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2021

Penulis

Ismi Ihsanniyah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa Peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna aplikasi seluler *marketplace* di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan. Berkat saran, dukungan dan bantuan moral maupun materil dari banyak pihak, kendala-kendala yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu, dukungan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Corry Yohana, M.M., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Kedua Orang Tua tercinta, yaitu Bapak Supratno dan Ibu Ely yang telah memberikan dukungan terbaik berupa materil ataupun moril, semangat dan doa bagi peneliti.
7. Is Mariyani, M.Pd., selaku sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan bantuan kepada peneliti.

8. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan khususnya Amin Tatik Uswatun Khasanah, Anisah Faradilla, Fanny Anastasiah, Mayang Sari, Rizqi Nur Afifah, dan Shelylla Aprilydia Putri yang saling memberikan dukungan, bantuan, dan saran selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017, kakak dan adik tingkat kampus yang telah membantu juga memberikan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam bentuk maupun isinya. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki Peneliti. Oleh karena itu diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman bagi yang membaca dan mempelajarinya

Jakarta, 15 Januari 2021

Ismi Ihsanniyah

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kebaharuan Penelitian	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Latar Belakang Teori	12
1. Aplikasi Seluler	12
2. Marketplace	13
3. Variabel Loyalitas Pelanggan	14
4. Variabel Kepuasan Pelanggan	20
5. Variabel Kepercayaan Pelanggan	24
C. Hasil Penelitian yang Relevan	29
D. Kerangka Teori dan Hipotesis	50
a. Kerangka Teori	50
1. Kepuasan (<i>satisfaction</i>) dan kepercayaan (<i>trust</i>)	50
2. Kepuasan (<i>satisfaction</i>) dan loyalitas (<i>loyalty</i>)	51
3. Kepercayaan (<i>trust</i>) dan Loyalitas (<i>loyalty</i>)	51

b. Hipotesis	53
BAB III	54
METODE PENELITIAN.....	54
A. Waktu dan Tempat Penelitian	54
1. Waktu Penelitian.....	54
2. Tempat Penelitian	54
B. Pendekatan Penelitian	54
1. Metode Penelitian	54
C. Populasi dan Sampel.....	55
1. Populasi.....	55
2. Sampel	55
D. Penyusunan Instrumen.....	57
1. Variabel Dependen	57
2. Variabel Independen	58
3. Variabel Intervening	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Teknik Analisis Data.....	61
1. Analisis Deskriptif	61
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
3. Uji Hipotesis	63
4. Pilot Study.....	64
BAB IV	71
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Deskripsi Data	71
1. Profil Responden.....	71
2. Profil Data.....	78
3. Uji <i>Corfirmatory Factor Analysis</i>	91
4. Fit Model.....	92
5. Uji Hipotesis	93
C. Pembahasan	95
1. Kepuasan terhadap kepercayaan	95
2. Kepuasan terhadap loyalitas	96
3. Kepercayaan terhadap loyalitas	96
BAB V.....	97

PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Implikasi	98
C. Saran	100
D. Keterbatasan Penelitian	101
E. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.....	101
Daftar Pustaka.....	102



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Hasil survei awal peneliti	4
Gambar 1.2 Hasil survey awal peneliti	5
Gambar 1.3 Hasil survey awal peneliti	5
Gambar 1.4 Jumlah pengunjung <i>e-commerce</i> di Indonesia	6
Gambar 2.1 Model penelitian.....	52
Gambar 4.1 Grafik lama penggunaan aplikasi.....	72
Gambar 4.2 Grafik domisili responden.....	73
Gambar 4.3 Grafik jenis kelamin responden.....	74
Gambar 4.4 Grafik usia responden	75
Gambar 4.5 Grafik Pendidikan terakhir responden.....	76
Gambar 4.6 Grafik status pekerjaan responden	77
Gambar 4.7 Grafik status pernikahan responden	78
Gambar 4.8 Statistika deskriptif loyalitas	79
Gambar 4.9 Grafik histogram variabel loyalitas	80
Gambar 4.10 Grafik histogram variabel kepercayaan.....	84
Gambar 4.11 Grafik histogram variabel kepuasan.....	88
Gambar 4.12 Model structural sebelum modifikasi.....	91
Gambar 4.13 Model struktural setelah modifikasi	92
Gambar 4.14 Output Hasil Pengujian Hipotesis	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Matriks hasil penelitian yang relevan	37
Tabel 2.2 Persamaan dan perbandingan penelitian	39
Tabel 2.3 Hipotesis.....	53
Tabel 3.1 Kajian penelitian terdahulu	56
Tabel 3.2 Indikator variabel dependen.....	57
Tabel 3.3 Indikator variabel independen.....	58
Tabel 3.4 Indikator variabel intervening.....	59
Tabel 3.5 Bobot penilaian kuesioner.....	59
Tabel 3.6 Nilai <i>loading significant</i> EFA berdasarkan jumlah sampel	62
Tabel 3.7 <i>Goodness of fit indices</i>	64
Tabel 3.8 Jenis kelamin responden	65
Tabel 3.9 Usia responden.....	65
Tabel 3.10 Domisili responden	66
Tabel 3.11 Status pekerjaan responden.....	66
Tabel 3.12 Pendidikan responden	67
Tabel 3.13 Status pernikahan	67
Tabel 3. 14 KMO and Barlett's test variabel kepuasan	68
Tabel 3.15 Pernyataan dan <i>factor loading</i> variabel kepuasan.....	68
Tabel 3.16 KMO and Barlett's test variabel kepercayaan	69
Tabel 3.17 Pernyataan dan <i>factor loading</i> variabel kepercayaan	69
Tabel 3.18 KMO and Barlett's test variabel loyalitas.....	70
Tabel 3. 19 Pernyataan dan <i>factor loading</i> variabel loyalitas.....	70
Tabel 4.1 Lama penggunaan aplikasi.....	71
Tabel 4.2 Domisili responden	72
Tabel 4.3 Jenis kelamin responden	73
Tabel 4.4 Usia responden.....	74
Tabel 4.5 Pendidikan responden	75
Tabel 4.6 Status pekerjaan responden.....	76
Tabel 4.7 Status pernikahan responden.....	77

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi variabel loyalitas.....	79
Tabel 4. 9 Distribusi frekuensi jawaban indikator loyalitas.....	81
Tabel 4.10 Hasil uji EFA loyalitas	82
Tabel 4.11 Statistika deskriptif kepercayaan.....	83
Tabel 4.12 Distribusi frekuensi variabel kepercayaan	83
Tabel 4.14 Distribusi jawaban indikator kepercayaan	85
Tabel 4.15 Hasil uji EFA variabel kepercayaan.....	86
Tabel 4.16 Statistika deskriptif variabel kepuasan.....	87
Tabel 4.17 Distribusi frekuensi variabel kepuasan	87
Tabel 4. 18 Distribusi jawaban indikator kepuasan	89
Tabel 4.19 Hasil uji EFA variabel kepuasan.....	90
Tabel 4.20 Evaluasi <i>goodness of fit indices</i>	91
Tabel 4.21 Evaluasi <i>goodness of fit indices</i> setelah modifikasi model.....	92
Tabel 4.22 Hasil uji hipotesis (<i>regression weight</i>).....	94
Tabel 4.23 <i>Standardized regression weight</i>	94



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kartu Konsultasi Bimbingan	113
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan.....	114
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian	115
Lampiran 4. Kuesioner Pilot <i>Study</i> dan Penelitian (Fiinal).....	119
Lampiran 5 Tabulasi Data Pilot <i>Study</i> Loyalitas	126
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas (EFA) dan Reliabilitas Pilot Study Variabel Loyalitas.....	127
Lampiran 7 Tabulasi Data Pilot <i>Study</i> Kepercayaan.....	128
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas (EFA) dan Reliabilitas Pilot Study Variabel Kepercayaan.....	129
Lampiran 9 Tabulasi Data Pilot <i>Study</i> Kepuasan.....	130
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas (EFA) dan Reliabilitas Pilot Study Variabel Kepuasan.....	131
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Final Variabel Loyalitas.....	132
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas (EFA) dan Reliabilitas Final Variabel Loyalitas	136
Lampiran 13 Tabulasi Data Uji Final Variabel Kepercayaan	137
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas (EFA) dan Reliabilitas Final Variabel Kepercayaan.....	141
Lampiran 15 Tabulasi Data Uji Final Variabel Kepuasan	142
Lampiran 16 Hasil Uji Validitas (EFA) dan Reliabilitas Final Variabel Kepuasan	146
Lampiran 17 Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Model Awal	147
Lampiran 18 Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Model Fit Summary	148
Lampiran 19 Hasil Pengujian Hipotesis.....	149
Lampiran 20 Daftar Profil Responden Pilot <i>Study</i>	150
Lampiran 21 Daftar Profil Responden Uji Final.....	151