

**PENGARUH *USER INTERFACE QUALITY* DAN
INFORMATION QUALITY TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA
PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA**

Alfin Aji Prasetyo

1705618063



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universtas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

***THE EFFECT OF USER INTERFACE QUALITY AND
INFORMATION QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
MEDIATED BY CUSTOMER ENGAGEMENT ON TOKOPEDIA
APPLICATION USERS***

Alfin Aji Prasetyo

1705618063



***This Paper is Written as a Part in Bachelor Degree of Management
Accomplishment of Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta***

MANAGEMENT STUDY PROGRAM

MARKETING CONCENTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN




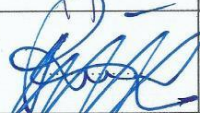

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, Ph.D
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Ketua Sidang)		29 Agustus 2023
2	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Penguji 1)		29 Agustus 2023
3	Ika Febrilia, S.E, M.M. NIP. 198702092015042001 (Penguji 2)		29 Agustus 2023
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)		27 Agustus 2023
5	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		29 Agustus 2023
Nama : Alfin Aji Prasetyo No. Registrasi : 1705618063 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 15 Agustus 2023			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR 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 lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 11 September 2023

Yang membuat pernyataan



Alfin Aji Prasetyo

NIM. 1705618063

ABSTRAK

Alfin Aji Prasetyo, 2023, Pengaruh *User Interface Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Loyalty* dimediasi oleh *Customer Engagement* pada Pengguna Aplikasi Tokopedia, Skripsi, Program Studi Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *user interface quality* terhadap *customer engagement* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *engagement* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer engagement* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *user interface quality* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *user interface quality* terhadap *customer loyalty* dimediasi oleh *customer engagement* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 7) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *customer loyalty* dimediasi oleh *customer engagement* pada pengguna aplikasi Tokopedia.

Survei dengan instrumen kuesioner merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sampel yang diambil adalah 232 responden. Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi Tokopedia di Jabodetabek. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan SPSS dan SEM Lisrel untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah tidak terdapat pengaruh yang signifikan *User Interface Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Loyalty*. Lalu hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan *User Interface Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Loyalty* yang dimediasi oleh *Customer Engagement*.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Kata kunci : *User Interface, Customer Engagement, Information quality, Customer Loyalty*

ABSTRACT

Alfin Aji Prasetyo, 2023, The Influence of User Interface Quality and Information Quality on Customer Loyalty mediated by Customer Engagement on Tokopedia Application Users, Thesis, Bachelor of Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.

This study aims to: 1) To find out and analyze the effect of user interface quality on customer engagement on Tokopedia application users 2) To find out and analyze the effect of information quality on customer engagement on Tokopedia application users. 3) To find out and analyze the effect of customer engagement on customer loyalty on Tokopedia application users. 4) To find out and analyze the effect of user interface quality on customer loyalty on Tokopedia application users. 5) To find out and analyze the effect of information quality on customer loyalty on Tokopedia application users. 6) To find out and analyze the effect of user interface quality on customer loyalty mediated by customer engagement on Tokopedia application users. 7) To find out and analyze the effect of information quality on customer loyalty mediated by customer engagement on Tokopedia application users.

A survey with a questionnaire instrument is the method used to collect data. The samples taken were 232 respondents. The subjects of this study were Tokopedia application users in Jabodetabek. The data analysis used was SPSS and SEM Lisrel to process and analyze research data. The results of this study are that there is no significant effect of User Interface Quality and Information Quality on Customer Loyalty. Then the results of the study also show that there is a significant influence of User Interface Quality and Information Quality on Customer Loyalty which is mediated by Customer Engagement.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Keyword : User Interface, Customer Engagement, Information Quality, Customer Loyalty



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 : Alfin Aji Prasetiyo
NIM : 1705618063
Fakultas/Prodi : Ekonomi / S1 Manajemen
Alamat email : alfinajip14@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 :

Pengaruh *User Interface Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Loyalty* dimediasi oleh *Customer Engagement* pada Pengguna Aplikasi Tokopedia

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, 11 September 2023
Penulis

(Alfin Aji Prasetiyo)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *User Interface Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Loyalty* dimediasi oleh *Customer Engagement* pada Pengguna Aplikasi Tokopedia**” ini dengan baik.

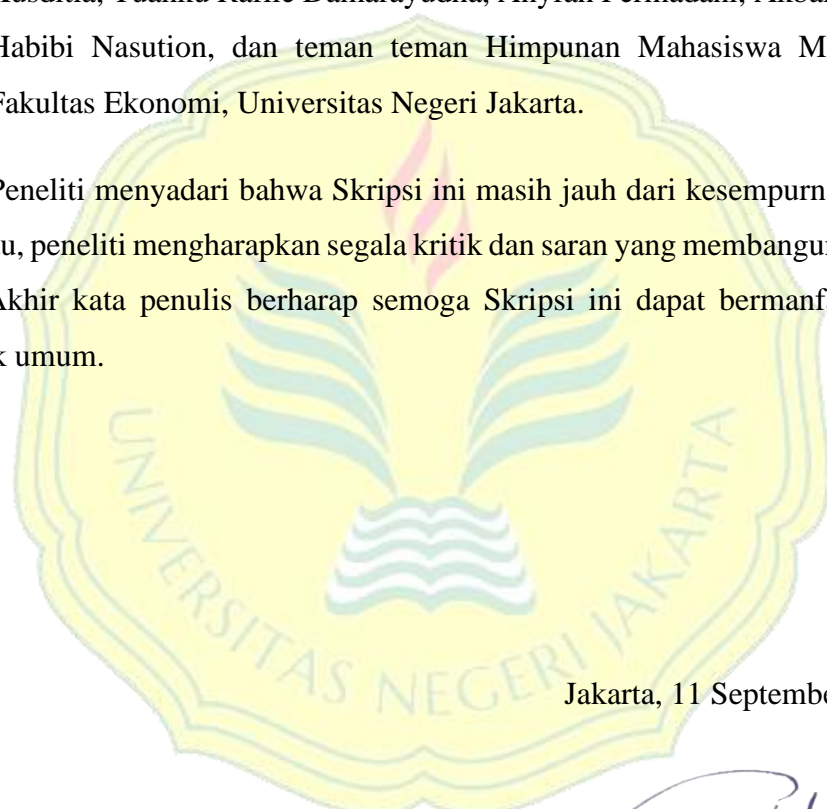
Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat wajib untuk mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan secara materi dan spiritual. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah memberikan kritik dan saran dalam membantu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini khususnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,
2. Prof. Dr. Suherman, M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku dosen pembimbing I dari Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini,
4. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing II dari Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini,
5. Dosen-dosen Program Studi Sarjana Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama peneliti duduk di bangku perkuliahan,
6. Ibu dan Bapak saya yang selalu memperjuangkan apapun untuk saya, juga adik serta keluarga besar saya yang selalu mendukung saya.

7. Rekan–rekan mahasiswa khususnya kelas S1 Manajemen A 2018 yang sudah berkenan membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Sahabat baik peneliti yang sudah mendoakan serta mendukung peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini antara lain Raisan Agus Riansyah, Ranga Dewa Nugraha, Firhan Fadilla, Cantika Firyal Thifally, Jody Cahya Kusditia, Tuanku Rafli Damarayudha, Anyfah Permadani, Akbar Martuah Habibi Nasution, dan teman teman Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun segenap pihak. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk khalayak umum.



Jakarta, 11 September 2023

Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Berpikir	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.3 Penyusunan Instrumen	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	53
3.5 Teknik Analisis Data	54

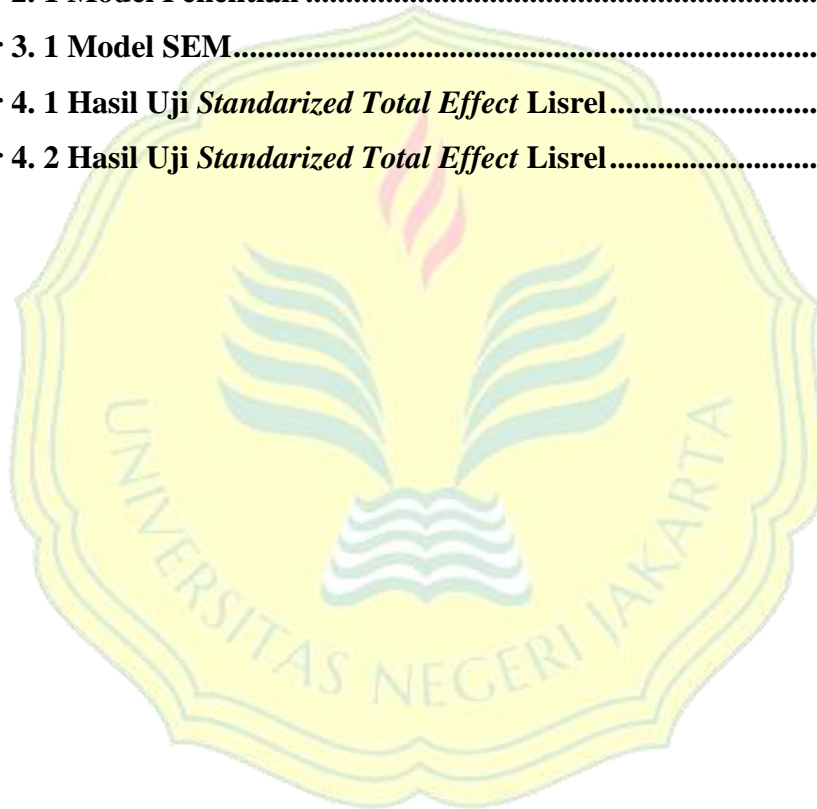
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Deskripsi Data	60
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.3 Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Implikasi	79
5.3 Keterbatasan Penelitian	81
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	94



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Usaha <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Pertumbuhan <i>Platform E-Commerce</i>	3
Gambar 1. 3 <i>E-Commerce</i> dengan Kunjungan Situs terbanyak di Indonesia	4
Gambar 1. 4 Perbandingan <i>Usability User Interface E-Commerce</i>	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	37
Gambar 3. 1 Model SEM.....	58
Gambar 4. 1 Hasil Uji <i>Standarized Total Effect Lisrel</i>	70
Gambar 4. 2 Hasil Uji <i>Standarized Total Effect Lisrel</i>	71



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	47
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran	53
Tabel 3. 3 Skala Reliabilitas	55
Tabel 3. 4 Skala Kesesuaian Model	57
Tabel 4. 1 Data Responden.....	60
Tabel 4. 2 Data Usia Responden	61
Tabel 4. 3 Data Domisli Responden.....	61
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	62
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif <i>User Interface Quality</i>	62
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif <i>Information quality</i>	63
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif <i>Customer engagement</i>	65
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif <i>User Interface Quality</i>	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4. 11 Tabel <i>Goodness of Fit Indices</i>	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis.....	71

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	94
Lampiran 2 : Uji Validitas <i>User Interface Quality</i>	100
Lampiran 3 : Uji Validitas <i>Information Quality</i>	101
Lampiran 4 : Uji Validitas <i>Customer Engagement</i>	102
Lampiran 5 : Uji Validitas <i>Customer Loyalty</i>	103
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas <i>User Interface Quality</i>	104
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i>	105
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas <i>Customer Engagement</i>	106
Lampiran 9 : Uji Reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	107
Lampiran 10 : Riwayat Hidup.....	108



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*