

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK NIAT
PENGUNAAN BERKELANJUTAN PADA PENGGUNA
APLIKASI *MARKETPLACE***

NOFIA KHOIRUNNISA

1702519038



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***ANALYSIS OF THE FACTORS THAT SHAPE THE INTENTION
OF CONTINUED USE IN MARKETPLACE APP USERS***

NOFIA KHOIRUNNISA

1702519038



This skripsi was prepared as one of the requirements to obtain an Applied Bachelor degree at the Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta.

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

APPLIED BACHELOR'S PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

ABSTRAK

NOFIA KHOIRUNNISA. 1702519038. Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Niat Penggunaan Berkelanjutan Pada Pengguna Aplikasi Marketplace. Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Kemajuan teknologi dan akses internet menjadikan masyarakat cenderung melakukan pembelian *online*. Hal ini juga yang mendorong popularitas aplikasi belanja *online* seperti Shopee untuk meningkatkan kemungkinan pengguna melakukan pembelian secara berkelanjutan. Dalam situasi ini, Shopee memiliki tantangan dalam mempertahankan peningkatan keberlanjutan pengguna dengan mengatasi beberapa faktor yang diperkirakan berdampak pada keberlanjutan penggunaan aplikasi Shopee. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna aplikasi Shopee, untuk menganalisis perilaku pengguna aplikasi Shopee, dan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat membentuk niat penggunaan berkelanjutan pada pengguna aplikasi Shopee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survei. penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Dalam penelitian ini analisis deskriptif meliputi profil responden dan data. Selain itu, dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan pendekatan metode analisis *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dengan menggunakan software SPSS 30. Hasil penelitian menemukan bahwa terbentuk satu faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada pengguna aplikasi Shopee di Jabodetabek. Faktor tersebut adalah Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Shopee. Faktor ini mencerminkan dimensi kepuasan, manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna. Faktor tunggal ini dijelaskan dengan nilai *eigen* sebesar 10,047 yang menjelaskan 66,978% total *varians* yang kemudian memengaruhi niat mereka untuk terus menggunakannya.

Kata kunci : TAM, ECT, ECM, *Continuance Intention*, Shopee, *Exploratory Factor Analysis* (EFA)

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

NOFIA KHOIRUNNISA. 1702519038. Analysis Of the Factors That Shape The Intention Of Continued Use In Marketplace App Users. D4 Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University, 2024.

Advances in technology and internet access have made people more likely to make online purchases. This is also what drives the popularity of online shopping applications such as Shopee to increase the likelihood of users making purchases on an ongoing basis. In this situation, Shopee has the challenge of maintaining increased user sustainability by addressing several factors that are thought to have an impact on the sustainability of using the Shopee application. The purpose of this study is to identify the characteristics of Shopee application users, to analyze the behavior of Shopee application users, and to analyze what factors can shape the intention of continuous use in Shopee application users. This research uses a descriptive quantitative approach using a survey method. this research was analyzed using descriptive analysis techniques. In this study, descriptive analysis includes respondent profiles and data. In addition, in analyzing the data, this study uses the Exploratory Factor Analysis (EFA) analysis method approach using SPSS 30 software. The results of the study found that one main factor was formed that influenced the intention to continue using the Shopee application users in Jabodetabek. This factor is the intention to continue using the Shopee application. This factor reflects the dimensions of satisfaction, benefits, convenience, trust, and service performance perceived by users. This single factor is explained by an eigenvalue of 10.047 which explains 66.978% of the total variance which then influences their intention to continue using it.

Keywords : TAM, ECT, ECM, Continuance Intention, Shopee, Exploratory Factor Analysis (EFA)

Intelligentia - Dignitas

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nofia Khoirunnisa

NIM : 1702519038

Program Studi : Pemasaran Digital

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Penggunaan Berkelanjutan Pada Pengguna Aplikasi *Marketplace***” ini sepenuhnya merupakan hasil karya sendiri. Kemudian, dalam skripsi tersebut, bagian-bagian tertentu yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah disebutkan sumber kutipannya secara jelas sesuai dengan norma dan etika penulisan karya ilmiah, serta dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi saya ini terdapat bukti-bukti plagiatisme terhadap karya tulis orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, serta bermaksud agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 Januari 2025


A blue rectangular stamp with the text "ALTERNATIF TEMPEL" and the number "9AAMX225886817" below it. To the left of the stamp is a vertical barcode-like graphic with the text "SMPN 100" and "KOTA SURABAYA" written vertically.

Nofia Khoirunnisa

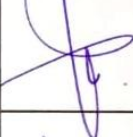



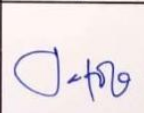
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE., MM
NIP. 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Ketua Penguji Ahli)		
2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Penguji 1)		
3	Ika Febrilia, SE, MM NIP. 198702092015042001 (Penguji 2)		
4	Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM NIP. 199110182019031014 (Pembimbing 1)		
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP. 198103222023212013 (Pembimbing 2)		

Nama : Nofia Khoirunnisa
No. Registrasi : 1702519038
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 10 Februari 2025

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

F072020

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
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 : Nofia Khoirunnisa
NIM : 1702519038
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/D4 Pemasaran Digital
Alamat email : nofiakhoirunnisa@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 Membentuk Niat Penggunaan Berkelanjutan Pada Pengguna Aplikasi *Marketplace*

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, 28 Februari 2025

(Nofia Khoirunnisa)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Membentuk Niat Penggunaan Berkelanjutan pada Pengguna Aplikasi Marketplace” ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Penulis tidak sendirian dalam usahanya menyelesaikan skripsi ini. Dukungan, doa, dan nasihat dari berbagai pihak menyinari setiap langkah penulis. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi *Digital Marketing*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu penulis dalam usaha akademik.
3. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM dan Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, memberikan saran-saran yang sangat baik, dan menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen program studi *Digital Marketing* yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasannya selama masa perkuliahan.

5. Teruntuk kedua orang tua tercinta, yang doa, kasih sayang, dan pengorbanannya selalu menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam setiap langkah. Terima kasih atas kesabaran, dukungan, dan kasih sayang yang tak pernah putus.
6. Kepada Suci Maharani, sosok yang selalu ada sebagai teman bertukar pengalaman, pendengar setia, dan *support system* terbaik selama perjalanan ini. Terima kasih untuk waktu, perhatian, dan motivasi yang tak pernah putus.
7. Teman-teman *Digital Marketing* D4 angkatan 2019 yang telah memberikan semangat, kebersamaan, dan dorongan dari masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap orang yang membacanya dan menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya. Terima kasih kepada semua pihak yang telah mengambil bagian.

Jakarta, 14 Januari 2025

Intelligentia - Dignitas



Nofia Khoirunnisa

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Konsep yang Diteliti	12
1. Pengertian Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	12
2. Pengertian <i>Marketplace</i>	14
3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	15
4. <i>Expectation Confirmation Theory</i> (ECT)	17
5. <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM)	20
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian.....	38
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Definisi Operasional Variabel	43
2. Skala Pengukuran.....	43
3. Instrumen Penelitian.....	45
4. Uji Instrumen Penelitian	47

E.	Teknik Analisis Data	50
1.	Analisis Deskriptif	50
2.	<i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i>	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
A.	Analisis Deskriptif	55
1.	Profil Responden.....	55
2.	Deskripsi Jawaban Responden.....	63
B.	Hasil Data Penelitian.....	70
1.	Uji Instrumen	70
2.	Analisis Faktor Eksploratori (<i>Exploratory Factor Analysis</i>).....	72
C.	Pembahasan.....	77
1.	Faktor-Faktor yang Membentuk Niat Penggunaan Berkelanjutan pada Aplikasi Shopee	77
2.	Faktor yang Berkontribusi Paling Besar Terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	83
BAB V PENUTUP.....		84
A.	Kesimpulan	84
B.	Implikasi.....	86
C.	Keterbatasan Penelitian.....	87

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	96



Intelligentia - Dignitas