

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *USER INTERFACE QUALITY*,  
*INFORMATION QUALITY*, *PERCEIVED SECURITY*, *PERCEIVED  
PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI  
*CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* PADA  
PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Strata Satu

**Oleh :**

**NAMA : MELLY CRISTINA**

**NPM : 00000027286**



**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA**

**2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH *USER INTERFACE QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, *PERCEIVED SECURITY*, *PERCEIVED PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Melly Cristina  
NPM : 00000027286  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Entrepreneur

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Oliandes Sondakh S.E., M.M.  
Anggota : Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Melly Cristina

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027286

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
***“ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE QUALITY, INFORMATION QUALITY, PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED PRIVACY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER TRUST PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA”***  
adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 29 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *USER INTERFACE QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, *PERCEIVED SECURITY*, *PERCEIVED PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Melly Cristina  
NPM : 00000027286  
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya 29 Juli 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Senin, 9 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Melly Cristina  
NPM : 00000027286  
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE QUALITY, INFORMATION QUALITY, PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED PRIVACY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER TRUST PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA**" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M..	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	sebagai Penguji	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.	sebagai Penguji	

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan terima kasih dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir untuk persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA. selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa Liak Meng, Mama Ai Jang, Cece Meliani, Cece Aling, dan Rendy yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Pacar saya Eckel Tandika yang senantiasa membantu, mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Susuk Hasan, Iik Nelly, Cece Jessy, Arif, dan Wikky yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
8. Teman-teman saya Margaretha, Vania, Axcel, Joni, Joshua, Marqi, Kenny, Kevin Law, Wenny dan Alsya yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 29 Juli 2019

Melly Cristina

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 <i>User Interface Quality</i> .....	14
2.1.2 <i>Information Quality</i> .....	15
2.1.3 <i>Perceived Security</i> .....	16
2.1.4 <i>Perceived Privacy</i> .....	18



2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.6 <i>Customer Trust</i> .....	21
2.1.7 <i>Customer Loyalty</i> .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.3.1 Pengaruh <i>User Interface Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	26
2.3.2 Pengaruh <i>User Interface Quality</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	27
2.3.3 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.3.4 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	28
2.3.5 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.3.6 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	29
2.3.7 Pengaruh <i>Perceived Privacy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	29
2.3.8 Pengaruh <i>Perceived Privacy</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	30
2.3.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	30
2.3.10 Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	31
2.4 Model Penelitian .....	32
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi .....	35
3.2.2 Sampel .....	36
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
3.5 Metode Analisis Data .....	40
3.5.1 Pengolahan Data .....	40
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	41
3.5.3 Uji Reabilitas .....	51
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum Tokopedia .....	52

4.2 Analisis Data .....	53
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	54
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	54
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	56
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	64
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>User Interface Quality</i> .....	64
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Information Quality</i> .....	65
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Security</i> .....	67
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Privacy</i> .....	68
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	69
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Trust</i> .....	70
4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	71
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	72
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data .....	74
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	75
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i> .....	75
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i> .....	76
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	77
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	77
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	78
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	79
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	81
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i> .....	84
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	85
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ) .....	85
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ) .....	86
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ) .....	86
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ) .....	87

4.2.4.5 Pengujian Hipotesis 5 (H <sub>5</sub> ).....	87
4.2.4.6 Pengujian Hipotesis 6 (H <sub>6</sub> ).....	88
4.2.4.7 Pengujian Hipotesis 7 (H <sub>7</sub> ).....	88
4.2.4.8 Pengujian Hipotesis 8 (H <sub>8</sub> ).....	89
4.2.4.9 Pengujian Hipotesis 9 (H <sub>9</sub> ).....	89
4.2.4.10 Pengujian Hipotesis 10 (H <sub>10</sub> ).....	90
4.3 Pembahasan.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	108
5.1 Simpulan .....	108
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	108
5.1.1.1 Pengaruh <i>User Interface Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ....	108
5.1.1.2 Pengaruh <i>User Interface Quality</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	109
5.1.1.3 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	109
5.1.1.4 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	110
5.1.1.5 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	111
5.1.1.6 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	111
5.1.1.7 Pengaruh <i>Perceived Privacy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	112
5.1.1.8 Pengaruh <i>Perceived Privacy</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	112
5.1.1.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	113
5.1.1.10 Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	113
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	114
5.2 Implikasi .....	115
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	115
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	117
5.3 Rekomendasi .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Tokopedia.....	2
Gambar 1.2 10 <i>e-commerce</i> dengan jumlah pengunjung terbanyak.....	5
Gambar 1.3 Rating Aplikasi Tokopedia .....	6
Gambar 1.4 Tampilan Aplikasi Tokopedia .....	8
Gambar 1.5 Tips Keamanan di Tokopedia.....	9
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	32
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir.....	32
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	43
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>User Interface Quality, Information Quality, Perceived Security</i> dan <i>Perceived Privacy</i> .....	78
Gambar 4.4 Confirmatory Analisis <i>Customer Satisfaction, Customer Trust</i> , dan <i>Customer Loyalty</i> .....	80
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Jurnal Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.3 Keterangan Demensi Konstruk .....	44
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	45
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen .....	46
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ).....	50
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>User Interface Quality</i> .....	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Information Quality</i> .....	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Security</i> .....	59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Privacy</i> .....	60
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	61
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Trust</i> .....	62
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	63
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>User Interface Quality</i> .....	64
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Information Quality</i> ...	65
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Security</i> .....	67
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Privacy</i> .....	68
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	69
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Trust</i> .....	70
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	71
Tabel 4.18 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	73

Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas Data.....	74
Tabel 4.20 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i> .....	76
Tabel 4.21 <i>Mahalonobis Distance</i> .....	77
Tabel 4.22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>User Interface Quality</i> , <i>Information Quality</i> , <i>Perceived Security</i> dan <i>Perceived Privacy</i> .....	79
Tabel 4.23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Satisfaction</i> , <i>Customer Trust</i> , dan <i>Customer Loyalty</i> .....	80
Tabel 4.24 Index Pengujian Kelayakan.....	82
Tabel 4.25 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	83
Tabel 4.26 Uji <i>Reliability</i> .....	84
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis.....	85
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>User Interface Quality</i> .....	98
Tabel 4.29 Indikator Variabel <i>Information Quality</i> .....	100
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Perceived Security</i> .....	101
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Perceived Privacy</i> .....	102
Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	104
Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Customer Trust</i> .....	105
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	106
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	115
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	119

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	A-1
LAMPIRAN B .....	B-1
LAMPIRAN C .....	C-1
LAMPIRAN D .....	D-1