

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir 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., CSMA, CDM, PMA, selaku *Associate Dean* Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah banyak membantu penulis selama proses pembelajaran hingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., 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.

4. Bapak William Santoso S.E., M.AK, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA, MBA., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
7. Keluarga saya, Kakak, Papa dan Mama yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.
8. Teman-teman terbaik saya, Ka Efraim Juni, Ka Joel Bolo, Ka Gilang Yudhan Sia, Ce Nancy Muhu, Daniel Daud, Brillyano Sangian, Franklin Komaling, Zebdi Farel Purba, Charles Bryan, Gaby Nathania, dan Alicia Sandra yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
9. Teman-teman terbaik saya dari SMA Kristen Eben Haezar yaitu Realta Manumpahi, Andries Tangkere, Alexander Polii, Aldo Longkutoy, Christian Lendo, Igor Tambunan, dan Williams Vanno yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
10. 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, 10 September 2020

Patrio Ivan Mangore



DAFTAR ISI

SKRIPSI

IDENTITAS TIM PENGUJI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	14
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.5.2 Manfaat Praktis	18
1.6 Sistematika Penulisan	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 <i>Loyalty</i>	20
2.1.2 <i>Trust</i>	22
2.1.3 <i>Satisfaction</i>	24
2.1.4 <i>Efficiency</i>	25
2.1.5 <i>System Availability</i>	28
2.1.6 <i>Fulfillment</i>	30
2.1.7 <i>Privacy</i>	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.2.1 Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	34
2.2.2 Pengaruh <i>System Availability</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	35
2.2.3 Pengaruh <i>Fulfillment</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	36
2.2.4 Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	37

2.2.5	Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Trust</i>	37
2.2.6	Pengaruh <i>System Availablity</i> terhadap <i>Trust</i>	38
2.2.7	Pengaruh <i>Fulfillment</i> terhadap <i>Trust</i>	39
2.2.8	Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Trust</i>	40
2.2.9	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	40
2.2.10	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i>	41
2.2.11	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Loyalty</i>	42
2.4	Model Penelitian.....	43
2.4	Bagan Alur Berpikir	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	46
3.2	Populasi dan Sampel.....	47
3.2.1	Populasi.....	47
3.2.2	Sampel	47
3.2.2.1	Teknik Penarikan Sampel.....	48
3.2.2.2	Metode Pengambilan Sampel.....	48
3.2.2.3	Karakteristik Sampel	49
3.2.2.4	Ukuran Sampel	49
3.3	Metode Pengumpulan Data	50
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	50
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	51
3.4.1	Definisi Operasional	51
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	53
3.5	Metode Analisis Data	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Tokopedia	65
4.2	Analisis Data	67
4.2.1	Statistik Deskriptif	67
4.2.1.1	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Loyalty</i>	69
4.2.1.2	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Trust</i>	72
4.2.1.3	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Satisfaction</i>	73

4.2.1.4	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Privacy</i>	75
4.2.1.5	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Fulfillment</i>	77
4.2.1.6	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>System Availability</i>	79
4.2.1.7	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Efficiency</i>	81
4.2.2	Hasil Pengujian Kualitas Data	83
4.2.2.1	Uji Validitas.....	83
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	84
4.2.2.3	Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas	84
4.2.2.4	Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas.....	87
4.2.2.5	Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas	89
4.2.2.6	Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas.....	90
4.2.3	Analisis Regresi Linear Berganda	91
4.2.3.1	Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Efficiency, System Availability, Fulfillment, dan Privacy</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	91
4.2.3.2	Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, dan Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	94
4.2.3.3	Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Satisfaction dan Trust</i> terhadap <i>Loyalty</i>	97
4.3	Pengujian Hipotesis	99
4.3.1	Pengujian Hipotesis 1 (H_1)	99
4.3.2	Pengujian Hipotesis 2 (H_2)	100
4.3.3	Pengujian Hipotesis 3 (H_3)	100
4.3.4	Pengujian Hipotesis 4 (H_4)	101
4.3.5	Pengujian Hipotesis 5 (H_5)	102
4.3.6	Pengujian Hipotesis 6 (H_6)	102
4.3.7	Pengujian Hipotesis 7 (H_7)	103
4.3.8	Pengujian Hipotesis 8 (H_8)	104
4.3.9	Pengujian Hipotesis 9 (H_9)	104
4.3.10	Pengujian Hipotesis 10 (H_{10})	105
4.3.11	Pengujian Hipotesis 11 (H_{11})	106
4.4	Pembahasan	106

BAB V KESIMPULAN

5.1 Simpulan.....	131
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	132
5.1.1.1 Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	132
5.1.1.2 Pengaruh <i>System Availability</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	132
5.1.1.3 Pengaruh <i>Fulfillment</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	133
5.1.1.4 Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	134
5.1.1.5 Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Trust</i>	135
5.1.1.6 Pengaruh <i>System Availability</i> terhadap <i>Trust</i>	136
5.1.1.7 Pengaruh <i>Fulfillment</i> terhadap <i>Trust</i>	137
5.1.1.8 Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Trust</i>	137
5.1.1.9 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	138
5.1.1.10 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i>	139
5.1.1.11 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Loyalty</i>	140
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	141
5.2 Implikasi	142
5.2.1 Implikasi Teoritis	142
5.2.2 Implikasi Manajerial	143
5.3 Rekomendasi	154

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN B: TABULASI DATA

LAMPIRAN C: HASIL UJI DESKRIPTIF

LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Pesebaran Pengguna Internet berdasarkan Wilayah	1
Gambar 1.2 Statistik Pesebaran Pengguna Internet berdasarkan Negara	2
Gambar 1.3 Statistik Pertumbuhan Empat Sektor Ekonomi Internet	4
Gambar 1.4 Logo Tokopedia	6
Gambar 1.5 Perbandingan E-commerce	7
Gambar 1.6 Tokopedia Meraih Best Company in Customer Industry.....	8
Gambar 1.7 Pencapaian Tokopedia di Indonesia.....	9
Gambar 1.8 Ratings Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia	10
Gambar 1.9 Navigasi Pencarian Aplikasi Tokopedia	11
Gambar 1.10 Pengumuman Pembaharuan Aplikasi Tokopedia	12
Gambar 1.11 Promo Subsidi Ongkos Kirim Tokopedia	13
Gambar 1.12 Komitmen Tokopedia Menjaga Keamanan Data Pelanggan	14
Gambar 2.1 Model Penelitian	43
Gambar 4. 1 Logo Tokopedia	67
Gambar 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	67
Gambar 4. 3 Karakteristik Usia Responden	68
Gambar 4. 4 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas EF,SA,FU,PR*SAT.....	85
Gambar 4. 5 ScatterPlot Uji Normalitas EF,SA,FU,PR,SAT*TR.....	86
Gambar 4. 6 ScatterPlot Uji Normalitas SAT, TR*LOY	86
Gambar 4. 7 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas EF,SA,FU,PR*SAT	88
Gambar 4. 8 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas EF,SA,FU,PR,SAT*TR.....	88
Gambar 4. 9 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas SAT, TR*LOY	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Likert Scale Point.....	51
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....	68
Tabel 4. 3 Deskripsi Mean Rating Indeks.....	69
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Loyalty</i>	70
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Trust</i> ...	72
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Satisfaction</i>	74
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Privacy</i>	75
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Fulfillment</i>	77
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>System</i> <i>Availability</i>	79
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Efficiency</i>	81
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Instrumen	83
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	84
Tabel 4. 13 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas	90
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 4. 17 Regresi Berganda <i>Efficiency</i> (EF), <i>System Availability</i> (SA), <i>Fulfillment</i> (FU), dan <i>Privacy</i> (PR) terhadap <i>Satisfaction</i> (SAT)	91
Tabel 4. 18 Regresi Berganda <i>Efficiency</i> (EF), <i>System Availability</i> (SA), <i>Fulfillment</i> (FU), <i>Privacy</i> (PR), dan <i>Satisfaction</i> (SAT) terhadap <i>Trust</i> (TR)	94
Tabel 4. 19 Regresi Berganda <i>Satisfaction</i> (SAT) dan <i>Trust</i> (TR) terhadap <i>Loyalty</i> (LOY).....	97
Tabel 4. 20 Rangkuman Hasil Hipotesis.....	99
Tabel 4.21 Indikator yang membentuk <i>Efficiency</i>	115
Tabel 4.22 Indikator yang membentuk <i>System Availability</i>	117
Tabel 4.23 Indikator yang membentuk <i>Fulfillment</i>	120
Tabel 4.24 Indikator yang membentuk <i>Privacy</i>	122
Tabel 4.25 Indikator yang membentuk <i>Satisfaction</i>	124
Tabel 4.26 Indikator yang membentuk <i>Trust</i>	126
Tabel 4.27 Indikator yang membentuk <i>Loyalty</i>	128
Tabel 5. 1 Implikasi Teori.....	142
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	151
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	152
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	153

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	D-1

