

## **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:

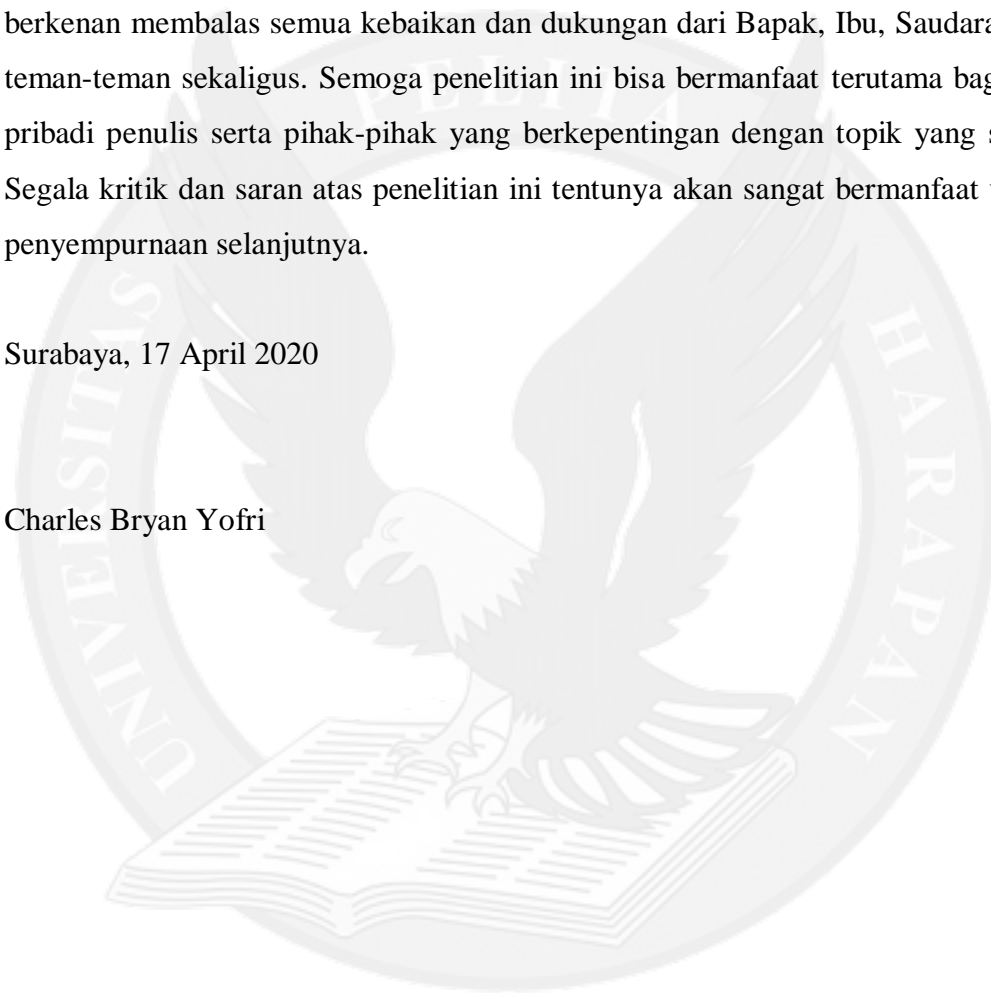
1. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Bapak William Santoso S.E., M.AK, selaku pembimbing 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. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Dr. Amelia S.E, RFP-I, M.M, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Keluarga dan orangtua saya, terutama ibu saya sesilia Rosalinda Monteiro ayah Toni Yofri ke dua nenek saya dan adik saya kyla yang sudah mendukung saya untuk menyelesaikan penelitian ini

6. Teman teman saya yang sudah membantu dengan memberikan dukungan dalam pengerjaan penelitian ini
7. 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, 17 April 2020

Charles Bryan Yofri



## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.5.2 Manfaat Praktis .....	12
1.6 Sitematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 <i>Costumer Loyalty</i> .....	14
2.1.2 <i>Trust</i> .....	15
2.1.3 <i>Satisfaction</i> .....	16
2.1.4 <i>Ease Of Use</i> .....	17
2.1.5 <i>Web design and Layout</i> .....	18

2.1.6 <i>Responsiveness</i> .....	19
2.1.7 <i>Costumization</i> .....	20
2.1.8 <i>Assurance</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahullu .....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1 Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	23
2.3.2 Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	24
2.3.3 Pengaruh <i>Web Site Design and Layout</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	24
2.3.4 Pengaruh <i>Web Site Design</i> terhadap <i>Trust</i> .....	24
2.3.5 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	25
2.3.6 Pengaruh <i>Costumization</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	25
2.3.7 Pengaruh <i>Costumization</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	25
2.3.8 Pengaruh <i>Customization</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	26
2.3.9 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	26
2.3.10 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	36
2.3.11 Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	27
2.3.12 Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	27
2.3.13 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	28
2.4 Model Penelitian.....	28
2.5 Bagan Alur Pikiran.....	28

### BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sample .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sample .....	32
3.3 Metode dan Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	33

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4 Definisi Operational dan Pengukuran Variabel.....	34
3.4.1 Definisi Operational .....	34
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	38
<b>BAB 1V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum JD.ID.....	47
4.2 Analisis Data.....	48
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	48
4.2.1.1 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Costumer Loyalty</i> .....	50
4.2.1.2 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Trust</i> .....	52
4.1.1.3 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Satisfaction</i> .....	53
4.1.1.4 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	54
4.1.1.5 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Website Design And Layout</i> .....	56
4.1.1.6 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	57
4.1.1.7 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Costumization</i> .....	58
4.1.1.8 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i> .....	59
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	61
4.2.2.1 Uji Validitas .....	61

4.2.2.2 Uji Relibialitas .....	63
4.2.2.3 Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	63
4.2.2.4 Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas .....	65
4.2.2.5 Uji Asusmsi Klasik Regresi Linearitas .....	68
4.2.2.6 Uji Asumsi Klasik Regresi kolerinelitas .....	68
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
4.2.3.1 Analisis Regresi Berganda pengaruh Assurance (AE), Costumization (CS) Web Design & Layout (WL), Responsivenes (RS), Ease Of Use (EU), terhadap Satisfaction (ST) .....	70
4.2.2.2 Analisis Regresi Berganda Pengaruh Assurance (AE), Costumization (CS), Web Design & Layout (WL), Responsivenes (RS), Ease Of Use (EU), Satisfaction (ST) , terhadap Trust (TS).....	73
4.2.2.3 Regresi Berganda Pengaruh Satisfaction (ST) , Trust (TS) , terhadap Costumer Loyalty .....	75
4.3 Pengujian Hipotesis.....	77
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1) .....	77
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2) .....	78
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3) .....	78
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4) .....	79
4.3.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5) .....	79
4.3.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6) .....	79
4.3.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7) .....	80
4.3.8 Pengujian Hipotesis 8 (H8) .....	80
4.3.9 Pengujian Hipotesis 9 (H9) .....	81
4.3.10 Pengujian Hipotesis 10 (H10) .....	81
4.3.11 Pengujian Hipotesis 11 (H11) .....	82
4.3.12 Pengujian Hipotesis 12 (H12) .....	82
4.3.13 Pengujian Hipotesis 13 (H13) .....	82
4.4 Pembahasan.....	83

## BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan .....	103
5.1.1 Kesimpulan Atas Hipotesis .....	104
5.1.1.1 Pengaruh <i>Ease Of Use</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	104
5.1.1.2 Pengaruh <i>Ease Of Use</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	104
5.1.1.3 Pengaruh <i>Website Design and Layout</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> ..	105
5.1.1.4 Pengaruh <i>Website Design and Layout</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	106
5.1.1.5 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	106
5.1.1.6 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	107
5.1.1.7 Pengaruh <i>Costumization</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	108
5.1.1.8 Pengaruh <i>Costumization</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	108
5.1.1.9 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	109
5.1.1.10 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> .....	110
5.1.1.11 Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	110
5.1.1.12 Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Costumer Loyalty</i> .....	111
5.1.1.13 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Costumer Loyalty</i> .....	111
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian .....	121
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	113
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	115
5.3 Rekomendasi .....	123

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Slogan JD.ID .....	3
Gambar 1.2 Persaingan E-Commerce diIndonesia .....	4
Gambar 1.3 Persaingan E-Commerce diIndonesia.....	4
Gambar 1.4 JD.ID <i>Branding of the Year Award</i> .....	5
Gambar 1.5 JD.ID <i>Branding of the Year Award</i> .....	5
Gambar 1.6 Review Aplikasi JD.ID .....	6
Gambar 1.7 Navigasi JD.ID .....	6
Gambar 1.8 JD.ID <i>Best Website Design Award</i> .....	7
Gambar 1.9 Hubungi Kami JD.ID .....	7
Gambar 1.10 Produk Rekomendasi JD.ID Untuk Pelanggan .....	8
Gambar 1.11 Jaminan Perlindungan JD.ID Untuk Pelanggan .....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	28
Gambar 4. 1 Logo JD.ID .....	47
Gambar 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin .....	48
Gambar 4. 3 Karakteristik Usia Responden .....	49
Gambar 4. 4 ScatterPlot Uji Normalitas .....	64
Gambar 4. 5 ScatterPlot Uji Normalitas .....	64
Gambar 4. 6 ScatterPlot Uji Normalitas .....	64
Gambar 4. 7 ScatterPlot Uji Normalitas .....	66
Gambar 4. 8 ScatterPlot Uji Normalitas .....	66



Gambar 4. 9 ScatterPlot Uji Normalitas ..... 67



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Likert Scale Point</i> .....	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 3 <i>Rules of Thumb</i> Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....	49
Tabel 4. 3 Deskripsi Mean Rating Index .....	50
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	50
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Trust</i> .....	52
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Satisfaction</i> .....	53
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	54
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Website Design And Layout</i> .....	56
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Responsiveness</i> .....	57
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Customization</i> .....	58
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Assurance</i> .....	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	63

Tabel 4.14 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
<i>Tabel 4.18 Regresi Berganda Pengaruh Assurance (AE), Costumization (CS), Web Design &amp; Layout (WL), Responsivenes (RS), Ease Of Use (EU), terhadap Satisfaction (ST) .....</i>	<i>70</i>
<i>Tabel 4.19 Regresi Berganda Pengaruh Assurance (AE), Costumization (CS), Web Design &amp; Layout (WL), Responsivenes (RS), Ease Of Use (EU), Satisfaction (ST), terhadap Trust (TS).....</i>	<i>73</i>
Tabel 4.20 Regresi Berganda Pengaruh <i>Satisfaction (ST), Trust (TS)</i> , terhadap <i>Costumer Loyalty</i> .....	75
Tabel 4. 21Rangkuman Hasil Hipotesis.....	77
Tabel 4. 22 Indikator yang membentuk <i>Costumer Loyalty</i> .....	90
Tabel 4. 23 Indikator yang membentuk <i>Trust</i> .....	92
Tabel 4. 24 Indikator yang membentuk <i>Satisfaction</i> .....	93
Tabel 4. 25 Indikator yang membentuk <i>Ease Of Use</i> .....	94
Tabel 4. 26 Indikator yang membentuk <i>Website Design and Layout</i> .....	96
Tabel 4. 27 Indikator yang membentuk <i>Responsiveness</i> .....	98
Tabel 4. 28 Indikator yang membentuk <i>Costumization</i> .....	99
Tabel 4. 29 Indikator yang membentuk <i>Assurance</i> .....	101
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	113
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	119

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUISIONER PENELITIAN .....	A-1
LAMPIRAN B : LAMPIRAN TABULASI DATA .....	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI DESKRIPTIF .....	C-1
LAMPIRAN D : HASIL TURNITI .....	D-1

