

## **TUGAS AKHIR**

# **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Desain Fitur dan Enjoyment terhadap e-Retention Melalui e- Kepuasan Pada Pengguna Kaskus.co.id”**

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

Oleh:

**NAMA : JAN MICHAEL LIANDO**

**NPM : 01120100023**



**Program Studi Ilmu Manajemen**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Pelita Harapan**

**Surabaya**

**2013**



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

---

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

Nama Mahasiswa : Jan Michael Liando

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120100023

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, DESAIN FITUR DAN *ENJOYMENT* TERHADAP *E-RETENTION* MELALUI E-KEPUASAN PADA PENGGUNA KASKUS”**

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 mendapatkan 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, 27 November 2013

Yang membuat pernyataan

  
  
(Jan Michael Liando.)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**“PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEGUNAAN,  
DESAIN FITUR DAN *ENJOYMENT* TERHADAP *E-RETENTION*  
MELALUI E-KEPUASAN PADA PENGGUNA KASKUS”**

Oleh:

**Nama : Jan Michael Liando**

**NPM : 01120100023**

**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, 27 November 2013

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

**Co-Pembimbing/Supervisor**

Ronald Suryaputra, S.T, M.M

Yanuar Dananjaya, B.Sc.,MM.

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



Ronald Suryaputra, S.T, M.M



Prof. Louie Divinagracia, M.Sc. DBA



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---



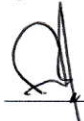
**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada (hari dan tanggal sidang) 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** : Jan Michael Liando  
**NPM** : 01120100023  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, DESAIN FITUR DAN ENJOYMENT TERHADAP *E-RETENTION* MELALUI E-KEPUASAN PADA PENGGUNA KASKUS”

oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Dewan Penguji :</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Ronald, S.T.,MM	, sebagai Ketua dan Pembimbing	 _____
Hananiel M. Gunawan, B.A.,MBA	, sebagai Penguji	 _____
Amelia, S.E.,RFP- I.,M.M.	, sebagai Penguji	 _____

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Allah Bapa yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk 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 sekali memberikan ucapan 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. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra ST. MM., selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Yanuar B.Sc, MM, selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

5. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.
6. Para responden, khususnya para mahasiswa remaja yang mengambil studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya sebagai representatif responden yang berdomisili di Surabaya yang menggunakan situs *online* kask serta adik 1 us.co.id.
7. Orang tua khususnya Papa dan Mama telah banyak membantu dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini, serta mendukung sepenuhnya agar penulis mampu mewujudkan harapan dan cita-citanya untuk membahagiakan keluarga ini ke depannya setelah lulus dari Universitas Pelita Harapan Surabaya.
8. Teman-teman mahasiswa seperjuangan serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
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 Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. 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, 27 November 2013

**Jan Michael Liando**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> 8	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> .....	8
2.1.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	10
2.1.3 Persepsi Kegunaan .....	11
2.1.4 Fitur Desain .....	12
2.1.5 Enjoyment.....	13
2.1.6 E-Kepuasan .....	15
2.1.7 E-Retention .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	20
2.3.1 Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap E-Kepuasan .....	20
2.3.2 Hubungan Persepsi Kegunaan Terhadap E-Kepuasan .....	20
2.3.3 Hubungan Fitur Desain terhadap E-Kepuasan.....	21

2.3.4 Hubungan Enjoyment terhadap E-Kepuasan .....	22
2.3.5 Hubungan E-Kepuasan terhadap E-retention.....	22
2.4 Model Penelitian .....	23
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel .....	25
3.2.3 Teknik Penarikan Sampel .....	26
3.2.4 Metode pengambilan Sampel.....	26
3.2.5 Karakteristik Sampel .....	26
3.2.6 Ukuran Sampel.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.4.1 Definisi Operasional.....	27
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	30
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1 Uji Validitas .....	30
3.5.2 Uji Reabilitas.....	30
3.5.3 Analisis SEM .....	31
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum “Kaskus.co.id” .....	37
4.1.1 Company Profile .....	37
4.1.2 Responden.....	38
4.2 Analisis Data.....	39
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	39
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	42
4.3 Pembahasan .....	62



<b>BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi .....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan.....	67
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis.....	67
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	68
5.2 Implikasi .....	69
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	69
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	72
5.3 Rekomendasi.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR GAMBAR

### **BAB II**

2.1 Model Penelitian .....	23
----------------------------	----

### **BAB IV**

4.1 <i>Confirmatory Analysis Exogenous</i> .....	48
--	----

4.2 <i>Confirmatory Analysis Endogenous</i> .....	51
---	----

4.3 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	53
---	----

## DAFTAR TABEL

### **BAB I**

1.1 jumlah Pengguna Internet.....	1
1.2 Jumlah Pengunjung Situs kaskus.co.id .....	3

### **BAB II**

2.1 Konstrak Ekspektasi Usaha dan Kinerja .....	9
---	---

### **BAB III**

3.1 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	36
--	----

### **BAB IV**

4.1 Statistik Deskriptif .....	40
4.2 Indeks Pengujian Kelayakan Model .....	44
4.3 Hasil Uji Normalitas Data .....	44
4.4 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i> .....	46
4.5 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	47
4.6 Nilai Faktor <i>Loading</i> Konstruk Eksogen.....	49
4.7 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	50
4.8 Nilai Faktor Loading konstruk endogen.....	52
4.9 Uji bobot Faktor Konstruk Eksogen .....	52
4.10 Indeks Pengujian Kelayakan.....	54
4.11 <i>Regression Weight full Structural model</i> .....	55
4.12 Hasil Standard Loading Data.....	57
4.13 Hasil <i>Measurement Error Data</i> .....	57
4.14 Perhitungan Reabilitas Data .....	57
4.15 Hasil <i>square standardized loading data</i> .....	58
4.16 Perhitungan <i>variance extracted data</i> .....	58
4.17 Perbandingan <i>Reliability</i> dan <i>variance Extracted</i> .....	59
4.18 Hasil Uji Hipotesis .....	61

### **BAB V**

5.1 Implikasi Teoritis .....	71
5.2 Implikasi Manajerial .....	73

**DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN A** ..... A-1  
**LAMPIRAN B**..... B-1  
**LAMPIRAN C** ..... C-1