

**PENGARUH *WEBSITE DESIGN*, *E-SATISFACTION* DAN *E-TRUST*  
TERHADAP *E-LOYALTY* PENGGUNA BEDUKMUTU**



DISUSUN OLEH:  
NIKEN DWI UTARI  
20180410152

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGARUH *WEBSITE DESIGN*, E-SATISFACTION DAN E-TRUST  
TERHADAP E-LOYALTY PENGGUNA BEDUKMUTU**

***THE EFFECT OF WEBSITE DESIGN, E-SATISFACTION AND E-TRUST ON  
E-LOYALTY OF BEDUKMUTU USERS***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**DISUSUN OLEH:**

**NIKEN DWI UTARI**

**20180410152**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Niken Dwi Utari

Nim : 20180410152

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Asal Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Karya Tulis : PENGARUH *WEBSITE DESIGN*, *E-SATISFACTION*  
DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY* PENGGUNA  
BEDUKMUTU

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis menjadi acuan dalam naskah ini dan telah disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Januari 2022



10000  
POSTAL  
TEMPER  
ECCA JX645889498  
Niken Dwi Utari

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga yang sudah memberikan dukungan serta memfasilitasi semua kebutuhan saya dalam mencapai gelar sarjana.

Serta saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang, selamat karena sudah menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Serta kepada teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Terima kasih atas doa, ikhtiar dan dukungannya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat serta hidayahNya kepada kita semua sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Website design*, *E-satisfaction* dan *E-trust* terhadap *E-loyalty* Pengguna Bedukmutu”** dapat selesai dengan tepat waktu. Tidak lupa shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini:

1. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan bagi mahasiswa Manajemen.
2. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan waktu, masukan dan bimbingan dengan sangat baik selama proses penyelesaian skripsi ini sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan skripsi dengan perasaan senang.
3. Kedua orang tua saya yang telah memberikan segala bentuk dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, informasi dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang InsyaAllah akan bermanfaat sepanjang waktu.

5. Seluruh pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Dalam penulisan tugas akhir skripsi ini saya menyadari masih banyak keterbatasan dan kekeliruan sehingga saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun pada naskah ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 27 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Niken', written in a cursive style.

Niken Dwi Utari

# Daftar Isi

<b>PENGARUH <i>WEBSITE DESIGN</i>, <i>E-SATISFACTION</i> DAN <i>E-TRUST</i> TERHADAP <i>E-LOYALTY</i> PENGGUNA BEDUKMUTU .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGARUH <i>WEBSITE DESIGN</i>, <i>E-SATISFACTION</i> DAN <i>E-TRUST</i> TERHADAP <i>E-LOYALTY</i> PENGGUNA BEDUKMUTU.....</b>	<b>i</b>
<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>x</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.1 Teori Loyalitas .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.2 Teori Kepercayaan .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.3 Teori Kepuasan .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Definisi Konseptual.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Hubungan Antar Variabel.....</b>	<b>21</b>
<b>2.4 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>37</b>
<b>2.5 Model Penelitian.....</b>	<b>46</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>48</b>

<b>METODE PENELITIAN</b> .....	48
<b>3.1 Pendekatan Penelitian</b> .....	48
<b>3.2 Subjek Penelitian</b> .....	48
<b>3.3 Setting Penelitian</b> .....	49
<b>3.4 Metode Penyampelan dan Sampel Penelitian</b> .....	49
<b>3.5 Jenis Data</b> .....	50
<b>3.6 Identifikasi Variabel</b> .....	50
<b>3.7 Definisi Operasional Variabel</b> .....	51
<b>3.8 Pengujian Kualitas Instrumen</b> .....	55
<b>3.9 Metode Analisis Data</b> .....	56
<b>BAB IV</b> .....	58
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	58
<b>4.1 Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian</b> .....	58
<b>4.2 Hasil Pengumpulan Data</b> .....	59
<b>4.3 Deskripsi Responden</b> .....	59
<b>4.4 Uji Kualitas Instrumen</b> .....	61
<b>4.4.1 Hasil Uji Kualitas Instrumen Pre test</b> .....	62
<b>4.4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen Formal</b> .....	66
<b>4.5 Analisis Deskriptif</b> .....	71
<b>4.6 Hasil Penelitian</b> .....	74
<b>4.7 Pembahasan</b> .....	94
<b>BAB V</b> .....	103
<b>KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN</b> .....	103
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	103
<b>5.2 Keterbatasan Penelitian</b> .....	108
<b>5.3 Saran</b> .....	108
<b>Daftar Pustaka</b> .....	110
<b>LAMPIRAN</b> .....	118
<b>Lampiran 1: Hasil riset pendahuluan</b> .....	118
<b>Lampiran 2: Kuesioner Penelitian</b> .....	119
<b>Lampiran 3: Hasil jawaban responden untuk kuesioner “Pengaruh <i>Website design, E-satisfaction</i> Dan <i>E-trust</i> Terhadap <i>E-loyalty</i> Pengguna Bedukmutu”</b> .....	124



<b>Lampiran 4: Uji Validitas Pretest menggunakan SPSS Versi 22.0.....</b>	<b>125</b>
<b>Lampiran 5: Uji Reliabilitas menggunakan SPSS Versi 22.0.....</b>	<b>135</b>
<b>Lampiran 6: Hasil Uji Validitas Menggunakan CFA .....</b>	<b>137</b>
<b>Lampiran 7: Pengukuran Construct Reliability .....</b>	<b>139</b>
<b>Lampiran 8: Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....</b>	<b>141</b>
<b>Lampiran 9: Model Fit Summary.....</b>	<b>142</b>
<b>Lampiran 10: Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....</b>	<b>144</b>
<b>Lampiran 11: Uji Outlier .....</b>	<b>145</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Pengguna E-commerce Tahun 2021 .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2. 9 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 2. 10 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2. 11 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 2. 12 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 2. 13 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 2. 14 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Indikator Pengukuran Variabel.....	52
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data .....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden.....	59
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4. 6 Interpretasi Nilai Kelas-Kelas Interval .....	72
Tabel 4. 7 Analisis deskriptif variabel.....	72
Tabel 4. 8 Assessment of Normality .....	77
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Outliers .....	80
Tabel 4. 10 Notes For Model .....	81
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Goodness of Fit .....	81
Tabel 4. 13 Hubungan Antara Variabel.....	84
Tabel 4. 14 Standardized Direct Effect .....	90
Tabel 4. 15 Standardized Indirect Effects.....	90

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1. 1 Halaman Utama Bedukmutu.....</b>	<b>9</b>
<b>Gambar 2. 1 Model penelitian.....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 4. 1 Diagram Alur .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4. 2 Persamaan Struktural .....</b>	<b>76</b>
<b>Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalanobis Distance.....</b>	<b>79</b>