

**PENGARUH *WEBSITE QUALITY*
TERHADAP *USER PERCEIVED VALUE*
(STUDI EMPIRIS PADA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA)**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY
ON USER PERCEIVED VALUE
(EMPIRICAL STUDY OF TOKOPEDIA E-COMMERCE)***



Disusun Oleh:

AFFIANA AULIA

20190410348

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

2022

**PENGARUH *WEBSITE QUALITY*
TERHADAP *USER PERCEIVED VALUE*
(STUDI EMPIRIS PADA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA)**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY
ON USER PERCEIVED VALUE
(EMPIRICAL STUDY OF TOKOPEDIA E-COMMERCE)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

AFFIANA AULIA

20190410348

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Affiana Aulia

Nomor Mahasiswa : 20190410348

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "Pengaruh *Website Quality* Terhadap *User Perceived Value* (Studi Empiris pada *E-commerce* Tokopedia)" merupakan karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 25 Desember 2022



MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."
(Al Baqarah 286)

"Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita."
(At Taubah: 40)

“Jangan terperangkap dalam mimpi orang lain”
(V BTS)

“Berjalanlah dijalanmu meski hidup hanya satu hari”
(Jimin BTS)

“Kita tidak harus memiliki pendapat yang sama dengan orang lain, tetapi kita harus saling menghormati”
(Taylor Swift)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam kehidupan penulis selama proses menimba ilmu .

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam membantu penulis agar selalu mendapatkan nikmat bahagia serta nikmat sehat jasmani dan rohani sehingga dapat mengikuti proses perkuliahan selama ini
2. Diri penulis sendiri yang telah berjuang dan tetap selalu semangat dalam menjalani kehidupan perkuliahan selama ini.
3. Ayah, Mama, dan Kakak yang telah memberikan dukungan secara moril dan material serta selalu memberikan semangat kepad penulis hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
4. Bapak Punang Amari Puja., S.E., S.T., M.IT selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, serta nasihat selama proses penulisan skripsi berlangsung.
5. Ibu Dr. Ika Nurul Qamari, SE., M.Si. yang senantiasa dengan sabar membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir
6. Ravena, Nandhita, Dwi, Dije, Irega, Risza, Anetasya, dan Safira yang merupakan teman seperjuangan penulis dari awal penulis memasuki dunia perkuliahan, yang tak bosan mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan semangat kepada penulis untuk mengerjakan tugas akhir.
7. Ayesha, Aurelia, Risha, Farida, Fiqqi, dan Izul yang merupakan teman bangku Sekolah Menengah Atas yang selalu menemani dan memberikan *support* kepada penulis

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat serta memberikan kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Website Quality Terhadap User Perceived Value (Studi Empiris pada E-commerce Tokopedia)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan napa yang diharapkan penulis, walaupun dengan adanya segala keterbatasan yang dimiliki.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Orang tua yang senantiasa selalu mendukung dan memberikan semangat serta sabar dalam menuntun selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
5. Bapak Punang Amari Puja., S.E., S.T., M.IT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 19 November 2022


Affana Aulia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis	19
D. Model Penelitian	22
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
B. Objek dan Subjek Penelitian	25
C. Metode Penyampelan dan Sampel Penelitian	25
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
F. Uji Kualitas Instrumen	28
G. Analisis Data	29
H. Uji Hipotesis	31
BAB IV	34

Hasil Penelitian Dan Pembahasan	34
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	34
B. Hasil Pengumpulan Data	38
C. Deskripsi Responden	39
D. Uji Kualitas Instrument.....	41
E. Analisis Data.....	44
F. Uji Hipotesis	51
G. Pertanyaan Terbuka	55
H. Pembahasan	58
BAB V	66
Simpulan, Keterbatasan, dan Saran	66
A. Kesimpulan	66
B. Keterbatasan penelitian.....	67
C. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Situs E-commerce di Indonesia.....	4
Tabel 2. 1 Perbandingan antara Web 1.0, Web 2.0 dan Web 3.0	12
Tabel 2. 2 Perbandingan Webqual 1.0 – Webqual 4.0	17
Tabel 2. 3 Matrik Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	27
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	39
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Barang	41
Tabel 4. 5 Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 6 Uji Reabilitas	43
Tabel 4. 7 Keterangan Kelas Interval	45
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Usability.....	45
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Information Quality	46
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Service Interaction Quality.....	46
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel User Perceived Value	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastitas	50
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial t.....	53
Tabel 4. 17 Hasil Uji f	54
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi r.....	55
Tabel 4. 19 Pertanyaan 1 “Apa saran Anda untuk meningkatkan kinerja website Tokopedia?”.....	56
Tabel 4. 20 Pertanyaan 20 “Apakah Anda akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan website Tokopedia?”	57
Tabel 4. 21 Jika Anda menjawab "Ya", pengalaman positif apa yang membuat anda menyarankan website Tokopedia kepada orang lain?.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Jumlah Situs Web di Dunia	1
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Internat di Dunia	2
Gambar 2. 1 Web 1.0.....	9
Gambar 2. 2 Web 2.0.....	10
Gambar 2. 3 Web 3.0.....	11
Gambar 2. 4 Model Penelitian	22
Gambar 3. 1 Situs Web E-commerce Tokopedia	25
Gambar 4. 1 Gambar Diagram P-Plot	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	73
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner	76
Lampiran 3. Karakteristik Responden	108
Lampiran 4. Uji Kualitas Instrumen	110
Lampiran 5. Uji Deskriptif.....	117
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	119
Lampiran 7. Uji Hipotesis.....	121
Lampiran 8. Hasil Uji Deskriptif Pertanyaan Terbuka	122
Lampiran 9. Surat Turnitin	124