

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
ONLINE SHOP MELALUI KEPERCAYAAN (STUDI PADA *E-COMMECRE*
TOKOPEDIA)**

***EFFECT OF WEBSITE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY ONLINE SHOP
THROUGH TRUST (STUDY ON E-COMMERCE TOKOPEDIA)***

SKRIPSI

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



Oleh :

Yoga Ananto Pungki

20170410200

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yoga Ananto Pungki

Nomor Mahasiswa : 20170410200

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *ONLINE SHOP* MELALUI KEPERCAYAAN (STUDI PADA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA)**” tidak terdapat karya yang pernah 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam penulisan skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 2 Februari 2021



Yoga Ananto Pungki

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat dan dukungan yang tiada henti sampai skripsi ini terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tua, yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama kuliah, yang tak pernah lelah memberikan motivasi semangat belajar hingga akhirnya penulis selesai kuliah.
2. Untuk kedua kakak saya, Totok Ananto Pribadi dan Rizqi Azaria yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
3. Untuk temanku, Raden Gendis Asmara Damar Dalu dan Aditya Wadhana yang telah memberikan inspirasi, dorongan, tempat mengeluh dan bantuan kepada penulis.
4. Semua teman-teman Manajemen Angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi teman saat kuliah dan berbagi pengalaman serta ilmu pengetahuan yang berharga.
5. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kemudahan, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Loyalitas Pelanggan *Online Shop* Melalui Kepercayaan (Studi Pada *E-commerce* Tokopedia)” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini ditulis dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas *website* agar dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian yang akan datang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan ilmu yang luar biasa.

5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 2 Februari 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical and diagonal strokes, positioned above the name 'Penulis'.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kualitas Website (<i>Website Quality</i>)	8
2. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	9
3. Loyalitas (<i>Loyalty</i>)	10
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	11
C. Pengembangan Hipotesis	18
D. Model Penelitian	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
A. Objek dan Subjek	23
B. Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel	23
C. Jenis Data	24

E. Definisi Operasional	24
F. Uji Kualitas Instrumen	28
G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis Data	28
BAB IV	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	30
B. Karakteristik Responden	35
C. Uji Kualitas Instrumen	37
D. Statistik Deskriptif	39
E. Uji Hipotesis dan Analisis Data	40
F. Pembahasan	47
BAB V	51
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	51
A. Simpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan <i>e-commerce</i> yang sering digunakan di Indonesia.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tokopedia	30
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	39
Gambar 4.3 Uji Analisis Path	43

LAMPIRAN	58
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	59
Lampiran 3. Karakteristik Responden	63
Lampiran 4. Uji Validitas	64
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	65
Lampiran 6. Statistik Deskriptif	66
Lampiran 7. Uji Regresi Linier Berganda	66
Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik	67
Lampiran 9. Uji Regresi Linear Berganda	67
Lampiran 10. Hasil Turnitin	68