

**PENGARUH INOVASI *MARKETPLACE*, KUALITAS LAYANAN
MARKETPLACE, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi pada Toko Jelita Kosmetik di Shopee)

***THE EFFECT OF MARKETPLACE INNOVATION, MARKETPLACE
SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER
LOYALTY***

(The Study of Jelita Kosmetik Shop on Shopee)



**DISUSUN OLEH:
SASKIA NABILA AR RIDWAN
20200410154**

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Saskia Nabila Ar Ridwan

NIM : 20200410154

Mneyatakan bahwa skripsi ini dengan judul skripsi **“PENGARUH INOVASI MARKETPLACE, KUALITAS LAYANAN MARKETPLACE, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Toko Jelita Kosmetik di Shopee)”**

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 ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 04 Januari 2024



Saskia Nabila Ar Ridwan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, dengan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tugas akhir ini. Banyak kesulitan dan hambatan yang ditemui, tentunya tidak terlepas dari doa dan dukungan semua pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan tugas akhir penulis. Tugas akhir ini dipersembahkan untuk:

1. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Muhammad Ridwan (Alm) dan Ibu Muzka Muna yang telah memberikan kasih sayang, memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada saya dalam segala hal. Terimakasih Bapak dan Ibu.
2. Kakak kandung saya Muhammad Zufar Maulana, terimakasih telah memberikan dukungan, motivasi, doa dan semangat kepada saya dalam segala hal.
3. Sahabatku, Anis dan Rina, yang dari awal semester hingga akhir selalu memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga penulisan skripsi ini selesai. Terimakasih Anis dan Rina.
4. Semua teman di Yogyakarta. Terimakasih sudah memberikan masukan, semangat dan saran dalam mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH INOVASI *MARKETPLACE*, KUALITAS LAYANAN *MARKETPLACE*, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Toko Jelita Kosmetik di Shopee)”** yang mana menjadi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan kemudahan selama penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.M. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga Allah SWT membalas atas segala amal baik yang telah dikerjakan, Aamiin.

Skripsi ini jauh dari sempurna dan tidak luput dari segala kekurangan, untuk itu saran dan kritik selalu diharapkan demi kemajuan penulis dikemudian hari serta semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Pada akhirnya, saya selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini.

Yogyakarta, 13 Desember 2023

Penulis



Saskia Nabila Ar Ridwan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
INSTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Pengembangan Hipotesis	26
D. Model Penelitian	32
BAB III.....	34
A. Objek dan Subjek Penelitian	34
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
C. Jenis Data	36

D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
F. Uji Kualitas Instrumen	41
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis	42
BAB IV	50
A. Gambaran Objek Penelitian.....	50
B. Gambaran Subjek Penelitian	52
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen	57
D. Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	59
E. Pembahasan.....	80
BAB V	90
A. Simpulan	90
B. Keterbatasan Penelitian	92
C. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Mendukung Hipotesis	19
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Eksogen.....	39
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Mediasi	40
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Endogen	41
Tabel 3. 4 Kategori Jawaban Responden.....	44
Tabel 4. 1 Usia	53
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4. 4 Pekerjaan	55
Tabel 4. 5 Pendapatan/Uang Saku	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Inovasi <i>Marketplace</i>	60
Tabel 4. 9 Statisttik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan <i>Marketplace</i>	61
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Bootstrap</i>	68
Tabel 4. 14 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i>	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Outliers</i> Pertama.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Eliminasi <i>Outliers</i>	69
Tabel 4. 17 <i>Computation degrees of freedom</i>	70
Tabel 4. 18 Hasil <i>Goodness-of-fit</i>	71
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis	75
Tabel 4. 20 <i>Standarized Direct Effects</i>	78
Tabel 4. 21 <i>Standardized Indirect Effects</i>	78
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Tidak Langsung	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perkembangan <i>Marketplace</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 <i>Followers Beauty Marketplace</i> Shopee di Yogyakarta.....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	64
Gambar 4. 2 Diagram Struktural.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kelengkapan Kuesioner	105
Lampiran 2 Karakteristik Responden	111
Lampiran 3 Uji Validitas	114
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	114
Lampiran 5 Deskriptif Statistik	115
Lampiran 6 Model Penelitian Struktural	117
Lampiran 7 Uji Normalitas Pertama.....	117
Lampiran 8 Uji Normalitas Setelah Dieliminasi.....	118
Lampiran 9 Uji <i>Bootstrap</i>	118
Lampiran 10 Hasil <i>Outliers</i>	118
Lampiran 11 Uji <i>Outliers</i> Setelah Dieliminasi	121
Lampiran 12 <i>Degrees of freedom</i>	124
Lampiran 13 Model <i>Goodness Of Fit</i>	124
Lampiran 14 <i>Goodness Of Fit</i>	124
Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis	127
Lampiran 16 <i>Direct</i> dan <i>Indirect</i>	127
Lampiran 17 Hasil Turnitin.....	129