

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI DAN KEAMANAN PRIVASI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA SHOPEE DI YOGYAKARTA**
*THE EFFECT OF APPLICATION QUALITY AND PRIVACY SECURITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND LOYALTY IN SHOPEE IN YOGYAKARTA*

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh:

Fazi Irfan Maulana

20170410142

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fazi Irfan Maulana

NIM : 20170410142

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS APLIKASI DAN KEAMANAN PRIVASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA SHOPEE DI YOGYAKARTA**

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 di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta

2021



Fazi Irfan Maulana

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, hidayah, anugerah dan semuanya yang telah diberikan kepada saya beserta keluarga dan saudara lainnya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Tulisan ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah melahirkan, merawat, membesarkan, dan mendidik selama 22 tahun. Terimakasih atas segala do'a, motivasi, dan segala dukungan yang saya dapatkan sampai saat ini. Tanpa do'a dan restu kalian saya tidak akan sampai di titik ini. Serta terimakasih kepada sahabat saya yang selama ini menemani untuk mempelajari arti hidup sebenarnya.

Terlepas dari itu, ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya patut saya ucapkan kepada Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta orang-orang hebat di dalamnya yang telah memberi bekal ilmu untuk saya bawa nanti dalam perjalanan hidup setelah mengenyam pendidikan ini.

Adapun sepercik harapan saya ketika menulis persembahan ini. Yakni, semoga apa yang saya ikhtiarkan selama ini dapat berguna dan bermanfaat serta menjadi tambahan ilmu untuk orang-orang yang membacanya kelak.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS APLIKASI DAN KEAMANAN PRIVASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA SHOPEE DI YOGYAKARTA”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap pengguna Shopee.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menyusun strategi dan kebijakan serta visi dan misi Almamater Tercinta.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Rr. Sri Handari W, Dr., SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.
4. Bapak Muhammad Miftahun Nadzir, BABA., MBA. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.

6. Ayah dan Ibu serta Adik Saya di kampung halaman yang senantiasa memberikan dukungan dan bimbingan internal serta selalu mendoakan untuk yang terbaik bagi anak-anaknya.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, kemudahan, bantuan serta semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini dan yang telah memberikan kritik dan saran yang tidak saya sebutkan satu-persatu.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam karya tulis ini. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima saran dan masukan apapun demi perkembangan kemampuan penulis sendiri serta pengembangan penelitian dalam karya tulis ini.

Yogyakarta,2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fazi Irfan Maulana', written over a light blue grid background.

Fazi Irfan Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
PERNYATAAN.....	4
MOTTO.....	5
PERSEMBAHAN.....	6
INTISARI.....	7
ABSTRACT.....	8
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI	i
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
1. <i>Kualitas Aplikasi</i>	10
2. <i>Keamanan Privasi</i>	12
3. <i>Kepuasan Konsumen</i>	14
4. <i>Loyalitas Konsumen</i>	16
Table 2.1	19
Penelitian Terdahulu.....	19

No.....	19
Nama Penulis.....	19
Judul	19
Hasil Penelitian.....	19
2.3. Penurunan Hipotesis	23
2.4. Model Penelitian.....	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Subjek dan objek penelitian	29
3.2 Jenis Data	29
3.3 Metode pengambilan sampel	29
3.4 Metode pengumpulan data	30
3.5 Definisi operasional.....	32
3.6 Pengujian instrumen penelitian	33
3.7 Analisis data	34
BAB IV	37
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	37
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	40
BAB V	67
KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Produk	4
Table 2.1	19
Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	32
Instrumen Skala Likert.....	32
Tabel 3.2 Definisi operasional variabel	32
Tabel 4.1	39
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2	39
Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3	40
Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.4	41
Hasil Uji Realibilitas	41
Tabel 4.5	42
Interpretasi Kelas Interval	42
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Aplikasi	42
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Keamanan Privasi	43
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	44
Tabel 4.10	47
Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Outliers	49
Tabel 4.12	52
<i>Notes for Model</i>	52
<i>Notes for Model (Default model)</i>	52

<i>Computation of degrees of freedom (Default model)</i>	52
Tabel 4.13	52
Menilai Goodness of Fit	52
Tabel 4.14 Hubungan antar variabel	54
Tabel 4.15	57
Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)	57
Tabel 4.16	57
Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	46
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	46
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Penelitian