

**PENGARUH *WEBSITE DESIGN*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *INFORMATION QUALITY*
TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
E-CUSTOMER SATISFACTION PADA SHOPEE
DI SURABAYA**



OLEH :
VANIA CLARESTA ARDELIA
3103016099

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

**PENGARUH *WEBSITE DESIGN*, *E-SERVICE QUALITY*,
DAN *INFORMATION QUALITY* TERHADAP *E-
CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
E-CUSTOMER SATISFACTION
PADA SHOPEE DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH ;

VANIA CLARESTA ARDELIA

3103016099

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *WEBSITE DESIGN, E-SERVICE QUALITY, DAN INFORMATION QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA SHOPEE DI SURABAYA

OLEH :
VANIA CLARESTA ARDELIA
3103016099

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM.
NIDN: 0727036701
Tanggal:

Pembimbing II,



Dominicus Wahyu Pradana, SE., MM.
NIDN: 0707088604
Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Vania Claresta Ardelia NRP: 3103016099
Telah diuji pada tanggal 16 Januari 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji



Dr. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM.
NIDN: 0727036701

Dekan



Dr. Lodovicus Lasdi, M.M., Ak., CA., CPA.
NIDN: 0713097203

Ketua Jurusan



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc
NIDN: 0703087902

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vania Claresta Ardelia

NRP : 3103016099

Judul : Pengaruh *Website Design, E-Service Quality, dan Information
Quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer
Satisfaction* pada Shopee di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Desember 2019



Vania Claresta Ardelia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah-Nya. Limpahan kasih, karunia dan rahmat-Nya yang selalu diberikan kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Website Design*, *E-Service Quality*, dan *Information Quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* pada Shopee di Surabaya.” yang dapat selesai dengan tepat waktu.

Dan tidak hanya itu saja, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bpk. Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengarahan dan berbagai ide yang sangat berguna bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Bpk. Dominicus Wahyu Pradana, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengajaran dan pengarahan, membantu penulis ketika menghadapi masalah penulisan dan selalu memberikan ide serta saran yang berguna.
5. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari SE., M.Si. selaku dosen wali penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Orang tua, saudara-saudari penulis yang telah memberi dukungan doa dan materil bagi penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Semua dosen dan tata usaha Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang selama ini telah banyak membantu penulis dalam banyak hal.
8. Teman-teman di grup bimbingan Bu Lidya Ari atas bantuan, dukungan, doa, motivasi, saran dan keceriaan dalam masa-masa menempuh skripsi. Terima kasih untuk yang selalu berbagi ide-ide dan informasi yang sangat berarti bagi penulis.
9. Teman-teman SMA VITA Surabaya, yaitu Nathania Ardella, Alodia Angdrijono, Michaela, dan Aprilia Gustiawan yang selalu memberikan semangat dan dukungan pada penulis ketika mengerjakan skripsi.
10. Fico Aldrin yang telah menjadi teman baik sejak semester satu, lalu membantu penulis jika mengalami kesulitan ketika proses belajar, membantu penulis mulai awal penulisan skripsi hingga selesai dan selalu memberi semangat hingga penulis dapat menyelesaikan tepat waktu
11. Apayaa team, yaitu Felicia Margareth, Cynthia Aggraeni, Melissa Gunawan, dan Hasinta Mariska yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi, membagi informasi dan ide, serta selalu memberi dukungan positif dan keceriaan bagi penulis.
12. Stefanny Amelia, James Adrian, Okvaldo, dan Yezhekiel yang telah memberi dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
13. Para responden yang telah menyediakan waktu sebentar untuk mengisi kuesioner.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 17 Desember 2019
Penulis

Vania Claresta Ardelia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Delone and Mclean.....	9
2.1.2 <i>E-Customer Loyalty</i>	9
2.1.3 <i>E-Customer Satisfaction</i>	11
2.1.4 <i>Website Design</i>	12
2.1.5 <i>E-Service Quality</i>	13
2.1.6 <i>Information Quality</i>	14
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Hubungan Antar Variabel	17
2.3.1 Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> ..	17
2.3.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer</i>	
<i>Satisfaction</i> 16.....	17
2.3.3 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>E-Customer</i>	
<i>Satisfaction</i>	18
2.3.4 Pengaruh <i>E-Customer Satisfaction terhadap E-Customer</i>	
<i>Loyalty</i>	18
2.3.5 Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	
melalui <i>E-Customer Satisfaction</i>	19
2.3.6 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	
melalui <i>E-Customer Satisfaction</i>	19
2.3.7 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	

melalui <i>E-Customer Satisfaction</i>	19
2.4 Model Penelitian	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Identifikasi Variabel.....	21
3.3 Definisi Operasional.....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Pengukuran Variabel	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.7.1 Populasi.....	25
3.7.2 Sampel.....	26
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.8 Teknik Analisis Data.....	27
3.8.1 Uji Normalitas	27
3.8.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran	28
3.8.3 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	29
3.8.4 Uji Kecocokan Model Struktural dan Uji Hipotesis	30
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1 Jenis Kelamin	31
4.1.2 Usia	31
4.1.3 Pekerjaan	32
4.2 Deskripsi Data.....	33
4.2.1 Deskripsi Data Variabel <i>Website Design</i>	33
4.2.2 Deskripsi Data Variabel <i>E-Service Quality</i>	34
4.2.3 Deskripsi Data Variabel <i>Information Quality</i>	35
4.2.4 Deskripsi Data Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	36
4.2.5 Deskripsi Data Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	37
4.3 Hasil Analisis Data.....	38
4.3.1 Uji Normalitas	38
4.3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
4.3.3 Uji Kecocokan Model Keseluruhan	41
4.3.4 Uji Kecocokan Model Struktural	41
4.3.5 Uji Hipotesis	44
4.4 Pembahasan.....	45
4.4.1 Pengaruh <i>Website Design terhadap E-Customer Satisfaction</i> .	45
4.4.2 Pengaruh <i>E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction</i>	46
4.4.3 Pengaruh <i>Information Quality terhadap E-Customer Satisfaction</i>	47
4.4.4 Pengaruh <i>E-Customer Satisfaction terhadap E-Customer Loyalty</i>	48
4.4.5 Pengaruh <i>Website Design terhadap E-Customer Loyalty</i>	

<i>melalui E-Customer Satisfaction</i>	49
4.4.6 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> <i>melalui E-Customer Satisfaction</i>	50
4.4.7 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> <i>melalui E-Customer Satisfaction</i>	51
4.4.8 Pengaruh <i>Website Design, E-Service Quality, dan Information</i> <i>Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer</i> <i>Satisfaction pada Shopee di Surabaya</i>	52
 BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Keterbatasan	54
5.3 Saran.....	54
5.3.1 Saran Praktis	54
5.3.2 Saran Akademis	56
 DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Persaingan Toko <i>Online</i> di Indonesia Tahun 2018.....	3
Tabel 2.1: Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang...	16
Tabel 3.1: <i>Goodness of Fit</i>	30
Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.4: Interval Rata-Rata Skor.....	33
Tabel 4.5: Deskriptif Data Variabel <i>Website Design</i>	33
Tabel 4.6: Deskriptif Data Variabel <i>E-Service Quality</i>	34
Tabel 4.7: Deskriptif Data Variabel <i>Information Quality</i>	35
Tabel 4.8: Deskriptif Data Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	36
Tabel 4.9: Deskripsi Data Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	37
Tabel 4.10: Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	38
Tabel 4.11: Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	39
Tabel 4.12: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.13: Pengujian Kecocokan Model Keseluruhan.....	41
Tabel 4.14: Koefisien Regresi.....	42
Tabel 4.15: Pengujian Hipotesis	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan <i>E-Commerce</i> Tercepat ...	2
Gambar 2.1. Tingkatan Kesetiaan terhadap Merek.....	10
Gambar 2.2 Model Penelitian	20
Gambar 4.1 Output SEM <i>T-Values</i> dan <i>Lisrel Estimate</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabel Deskripsi Responden
- Lampiran 3 Identifikasi Responden
- Lampiran 4 Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Output Prelis
- Lampiran 6 Output Lisrel
- Lampiran 7a Path *T-Value*
- Lampiran 7b Path *Standardize Solution*
- Lampiran 7c Path *Estimate*
- Lampiran 7d Hasil Uji Reliabilitas

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak perubahan pada bisnis di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Kehadiran internet telah mengubah ruang lingkup bisnis. Saat ini banyak bisnis dijalankan melalui sistem *online* yang dikenal sebagai *e-commerce*. Teknologi informasi membantu pengembangan proses bisnis menjadi lebih efisien dan efektif. Dengan adanya *e-commerce*, pelanggan dapat melakukan pembelian produk dengan lebih mudah, dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Saat ini, platform *e-commerce* yang menjadi jembatan bagi toko-toko online dengan konsumen sedang marak digunakan. Dalam satu platform saja, konsumen dapat berinteraksi dengan berbagai toko *online* seperti Shopee. Shopee menjadi salah satu platform *e-commerce* unggulan di Indonesia dengan promo gratis ongkos kirimnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Website Design*, *E-Service Quality*, dan *Information Quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* pada Shopee di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden dengan teknik penyampelan *non-probability sampling* menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM dengan program LISREL.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Website Design*, *E-Service Quality*, dan *Information Quality* signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*. *Website Design*, *E-Service Quality*, dan *Information Quality* signifikan terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction*. *E-Customer Satisfaction* signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*.

Kata Kunci: *Website Design*, *E-Service Quality*, *Information Quality*, *E-Customer Satisfaction*, *E-Customer Loyalty*

THE IMPACT OF WEBSITE DESIGN, E-SERVICE QUALITY, AND INFORMATION QUALITY TO E-CUSTOMER LOYALTY THROUGH E-CUSTOMER SATISFACTION AT SHOPEE IN SURABAYA

ABSTRACT

Information technology has an impact on business change throughout the world, including in Indonesia. The presence of the internet has changed the scope of business. Today many businesses are run through an online system known as e-commerce. Information technology helps develop business processes more efficiently and effectively. With e-commerce, customers can buy products more easily, it can be done anywhere and anytime. E-commerce platforms be a bridge for online stores and consumers. In one platform, consumers can interact with various online stores such as Shopee. Shopee is one of the leading e-commerce platforms in Indonesia who promoted a free shipping for consumers.

This research is to analyze the Impact of Website Design, E-Service Quality, and Information Quality to E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction at Shopee in Surabaya. This research used quantitative methods and for the collected data used primary data. The number of samples used in this research were 150 respondents with a non-probability sampling using purposive sampling. The analysis technique used in this research is SEM analysis with LISREL program.

The results of this research indicate that Website Design, E-Service Quality, and Information Quality are significant for E-Customer Satisfaction. Website Design, E-Service Quality, and Information Quality are significant for E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction. E-Customer Satisfaction is significant towards E-Customer Loyalty.

Keywords: Website Design, E-Service Quality, Information Quality, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty