

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, terima kasih ya Bapa atas segala Karunia dan penyertaan yang telah Engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR EFFICIENCY, REQUIREMENT FULFILLMENT, SYSTEM ACCESSIBILITY, DAN PRIVACY DALAM MEMBENTUK CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA”** dimana tujuan penyusunan tugas akhir tersebut adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Management di Universitas Pelita Harapan kampus Surabaya.

Selama mengerjakan tugas akhir ini, penulis mengalami banyak hambatan, permasalahan serta kesulitan, namun berkat iman, keyakinan yang kuat dan juga adanya dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-sebarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ronald Suryaputra S.T., M.M. selaku Executive Director UPH Kampus Surabaya, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan S2 di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya;
2. Seluruh Dosen tetap dan tidak tetap serta staff di Fakultas Management Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih atas ilmu dan pengalaman berharga yang diberikan untuk penulis selama 3 tahun perkuliahan sehingga dapat menjadi bekal ilmu bagi penulis untuk dimasa depan;
3. Keluarga saya, Ayah, Mama dan Diva kakak tercinta yang telah memberikan dukunga dan motivasi serta doa yang tiada henti dan tanpa batas, sehingga

penulis mampu menyelesaikan pendidikan S2 dan Thesis ini tepat pada waktunya;

4. Teman-teman falkutas Hukum Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang selalu satu kelompok dan bekerja sama dengan baik dan sempurna dalam menyelesaikan berbagai tugas selama 3 tahun perkuliahan, di antaranya : Yolanda Novita (Yoyol), Kezia Palit (Tante), Adeline Margaret, Febe, Billy Bouman (Bang Bill), Rivqi Amrullah (Keceng), Ichsanul Huda (Brengek), Aryak Saputra(Are-Are), Irvan Haris (Bokep), Michael Winters, Steven Chandra (BG), Steven Liecardo (Boss Dubai)
5. Bemmy (BEM) periode 2019-2020 yang selalu memberi penulis semangat dan motivasi yang sangat tinggi disaat penulis sedang mengalami down. Semoga segala sesuatu yang telah diusahakan untuk penulis dapat terwujud. Dan semoga Tuhan membalasnya.
6. Teman baik penulis dari luar Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang pernah bersama-sama dalam membantu penulis untuk menyusun thesis ini : Novitasari dan lain lain. Terima kasih untuk sharing dan doanya sehingga menguatkan penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S2 tepat pada waktunya. Semoga kedepan terus terjalin relasi yang baik dan sukses selalu untuk kita semua.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan. Motivasi dan ilmu untuk penulis dalam menyelesaikan Thesis dan pendidikan S2 ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberikan berkat, rahmat dan perlindungan dan membalas semua kebaikan semua pihak tanpa terkecuali yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian Thesis ini. penulis berharap Thesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, serta dapat memberikan kontribusi bagi Management Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR IDENTITAS PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	14
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Manfaat Penelitian .....	17
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.5.2 Manfaat Praktis .....	18
1.6 Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>20</b>
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	20
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.1.3 <i>Efficiency</i> .....	23
2.1.4 <i>Requirement Fulfillment</i> .....	25
2.1.5 <i>System Accessibility</i> .....	26
2.1.6 <i>Privacy</i> .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	30
2.3.1 Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	30

2.3.2 Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	31
2.3.3 Pengaruh <i>Requirement Fulfillment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	31
2.3.4 Pengaruh <i>Requirement Fulfillment</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	32
2.3.5 Pengaruh <i>System Accessibility</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
2.3.6 Pengaruh <i>System Accessibility</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	33
2.3.7 Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	33
2.3.8 Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	34
2.3.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	34
2.4 Model Penelitian .....	35
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi .....	38
3.2.2 Sampel .....	39
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	42
3.4.1 Definisi Operasional .....	43
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	45
3.5 Metode Analisis Data .....	46
3.5.1 Pengolahan Data .....	46
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	46
3.5.3 Uji Reliabilitas .....	59
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum <i>Shopee</i> .....	60
4.2 Analisis Data .....	62
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	62
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	62
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	63
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	65
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	74
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Efficiency</i> .....	74
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Requirement Fulfillment</i> .....	76
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>System Accessibility</i> .....	77

4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Privacy</i> .....	79
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	80
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	81
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data .....	83
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	85
4.2.3.2	Evaluasi <i>Outliers</i> .....	85
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliers</i> .....	86
4.2.3.2.2	<i>Multivariate Outliers</i> .....	88
4.2.3.3	Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	89
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ).....	89
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	89
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	91
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	93
4.2.3.6	Uji <i>Reliability</i> .....	96
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	97
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	98
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	99
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	99
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	100
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 ( $H_5$ ).....	101
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 ( $H_6$ ).....	101
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 ( $H_7$ ).....	102
4.2.4.8	Pengujian Hipotesis 8 ( $H_8$ ).....	102
4.2.4.9	Pengujian Hipotesis 9 ( $H_9$ ).....	103
4.3	Pembahasan.....	104
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>120</b>
5.1	Simpulan .....	120
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	120
5.1.1.1	Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	120
5.1.1.2	Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	121
5.1.1.3	Pengaruh <i>Requirement Fulfillment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	122
5.1.1.4	Pengaruh <i>Requirement Fulfillment</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	122
5.1.1.5	Pengaruh <i>System Accessibility</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	123
5.1.1.6	Pengaruh <i>System Accessibility</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	124
5.1.1.7	Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	125

5.1.1.8 Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	125
5.1.1.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	126
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	127
5.2 Implikasi .....	128
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	128
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	129
5.3 Rekomendasi.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	135



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <u>Logo Shopee</u> .....	5
Gambar 1.2 Pesaing Shopee.....	7
Gambar 1.3 Ranking Level.....	8
Gambar 1.4 Promo Bulanan.....	9
Gambar 1.5 Efisiensi Shopee.....	10
Gambar 1.6 <i>Requirement Fulfillmet</i> .....	11
Gambar 1.7 <i>System Accessibility</i> .....	12
Gambar 1.8 Kebijakan <i>Privacy</i> .....	13
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	35
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	49
Gambar 4.1 <u>Logo Shopee</u> .....	61
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	64
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4.4 <u>Confirmatory efficiency,requirement fulfillment,system accesbility, privacy</u> .....	90
Gambar 4.5 Confirmatory Analysis <i>Customer Satisfaction ,Customer Loyalty</i> .....	92
Gambar 4.6 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian .....	30
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.3 Keterangan Dimensi Konstruk.....	50
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	51
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen .....	52
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ).....	57
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	66
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Efficiency</i> .....	66
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Requirement Fulfillment</i> .....	68
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>System Accessibility</i> .....	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Privacy</i> .....	70
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	72
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	73
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Efficiency</i> .....	74
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Requirement Fulfillment</i> .....	76
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>System Accessibility</i> ...	78
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Privacy</i> .....	79
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	80
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	82
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data.....	86
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i> .....	87



Tabel 4.19 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	88
Tabel 4.20 <u>Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>fficiency, requirement fulfillment, system accesibility, privacy</i></u> .....	91
Tabel 4.21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Satisfaction, Customer Loyalty</i> .....	93
Tabel 4.22 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	95
Tabel 4.23 Index Pengujian Kelayakan.....	96
Tabel 4.24 Uji <i>Reliability</i> .....	96
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis .....	98
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Efficiency</i> .....	111
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Requirement Fulfillment</i> .....	113
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>System Accessibility</i> .....	115
Tabel 4.29 Indikator Variabel <i>Privacy</i> .....	116
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	117
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	118
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	128
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	132

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1
LAMPIRAN D.....	D-1

