

**PENGARUH *EXPERIENTIAL VALUE* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, DAN*  
*COMMITMENT* PADA TOKOPEDIA DI SURABAYA**



**OLEH:  
INDRA PUTRA  
3103015048**

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

PENGARUH *EXPERIENTIAL VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, DAN COMMITMENT* PADA TOKOPEDIA DI SURABAYA

PROPOSAL SKRIPSI  
Diajukan Kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk Memenuhi Persyaratan Pengajuan Skripsi  
Jurusan Manajemen

OLEH:  
INDRA PUTRA  
3103015048

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2019

# HALAMAN PERSETUJUAN

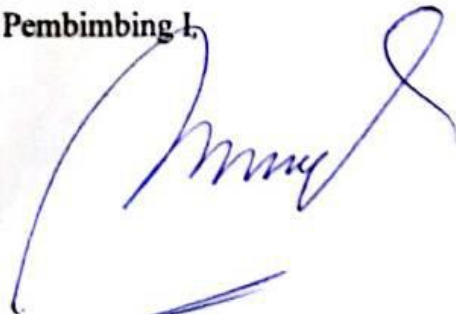
## PROPOSAL SKRIPSI

PENGARUH *EXPERIENTIAL VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, DAN COMMITMENT* PADA TOKOPEDIA DI SURABAYA

OLEH:  
INDRA PUTRA  
3103015048

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I.



**Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, M.S.**

**NIK. 311 83 0099**

Tanggal : 15-01-2019

Pembimbing II



**Julius Runtu, SS., M.Si**

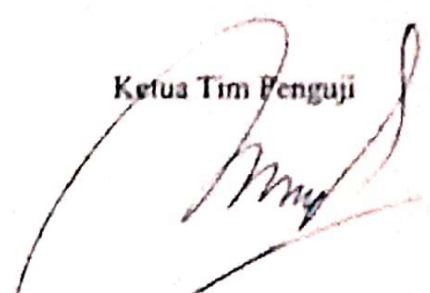
**NIK. 311 96 024**

Tanggal: 15-01-2019

## HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi yang telah ditulis oleh Indra Putra dengan NRP 3103015048**  
Telah diuji pada tanggal 28 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji

  
(Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, M.S.)  
NIK. 311 83 0099

Mengetahui:

Dean



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA., CPAI  
NIK. 321 99 0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H. L., S.E., M.Sc  
NIK. 311 11 0678

## PERNYATAAN KEASLIAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indra Putra

NRP : 3103015048

Judul Skripsi : Pengaruh *Experiential Value* Terhadap *Commitment* Melalui  
*Customer Satisfaction* dan *Trust* pada Tokopedia di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulisa saya pribadi. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai Undang-Undang Hak Cipta.

Demikiaan pernyataan keasliaan dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Surabaya, 16 Januari 2019



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus, karena rahmat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh *Experiential Value* Terhadap *Commitment* melalui *Customer Satisfaction* dan *Trust* pada Tokopedia di Surabaya”. Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA., CPAI. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit,SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, M.S. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Julius Runtu, SS., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Tim Asdos Pelatihan Alat Statistik yang banyak memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Keluarga di rumah yang memberi dukungan keuangan, internet, semangat, serta doa.
8. Keluarga Besar Rumpun Marketing Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya angkatan 2015.

9. Rekan-rekan perjuangan saya yang selalu membantu dan memberikan *support* yang berlebih Melina Gunawan, Lungardi Wibowo, Vincent Seber, Hokky Gunawan, Vania Indah, Cleaven Wangsawan, Eka Setiawan, Melinda Anggrek dan masih banyak lagi
10. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terimakasih atas doa dan dukungannya.

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, 10 Januari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                      |        |
|----------------------------------------------------------------------|--------|
| HALAMAN JUDUL.....                                                   | i      |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                                            | ii     |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                              | iii    |
| PERNYATAAN KEASLIAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA<br>ILMIAH ..... | iv     |
| KATA PENGANTAR .....                                                 | v      |
| DAFTAR ISI.....                                                      | vii    |
| DAFTAR TABEL .....                                                   | viii   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                  | ix     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                 | x      |
| ABSTRAK .....                                                        | xi     |
| ABSTRACT.....                                                        | xii    |
| <br>BAB 1 PENDAHULUAN .....                                          | <br>1  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                      | 1      |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                            | 5      |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                           | 6      |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                          | 6      |
| <br>BAB 2 TINJAUAN PUSATAKA .....                                    | <br>8  |
| 2.1 Landasan Teori.....                                              | 8      |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                        | 13     |
| 2.3 Hipotesis.....                                                   | 15     |
| 2.4 Kerangka Penelitian.....                                         | 18     |
| <br>BAB 3 METODE PENELITIAN .....                                    | <br>20 |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                          | 20     |
| 3.2 Identifikasi Variabel.....                                       | 20     |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel.....                               | 20     |
| 3.4 Pengukuran Variabel .....                                        | 22     |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data .....                                      | 23     |
| 3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data .....                           | 23     |
| 3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....            | 23     |
| 3.8 Teknik Analisis Data.....                                        | 24     |
| <br>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....                              | <br>28 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                              | 28     |
| 4.2 Deskripsi Data .....                                             | 32     |
| 4.3 Hasil Analisis Data.....                                         | 36     |
| 4.4 Pembahasan.....                                                  | 45     |
| <br>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....                                   | <br>48 |
| 5.1 Simpulan.....                                                    | 49     |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.2 Keterbatasan..... | 49 |
| 5.3 Saran.....        | 36 |

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang      | 17 |
| Tabel 4.1. Domisili.....                                                     | 28 |
| Tabel 4.2. Pernah Melakukan Transaksi .....                                  | 28 |
| Tabel 4.3. Jumlah Transaksi .....                                            | 29 |
| Tabel 4.4. Jenis Kelamin.....                                                | 29 |
| Tabel 4.5. Usia .....                                                        | 30 |
| Tabel 4.6. Pendidikan Terakhir .....                                         | 30 |
| Tabel 4.7. Pekerjaan .....                                                   | 31 |
| Tabel 4.8. Pendapatan .....                                                  | 31 |
| Tabel 4.9. Interval Rata-Rata Setiap Variabel .....                          | 32 |
| Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel <i>Experiential Value</i> .....    | 33 |
| Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ..... | 34 |
| Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel <i>Trust</i> .....                 | 35 |
| Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Variabel <i>Commitment</i> .....            | 35 |
| Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas <i>Univariate</i> .....                     | 37 |
| Tabel 4.15. Hasil Uji Normalitas <i>Multivariate</i> .....                   | 37 |
| Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas.....                                         | 38 |
| Tabel 4.17. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> EV .....      | 39 |
| Tabel 4.18. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> CS .....      | 40 |
| Tabel 4.19. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> TR .....      | 40 |
| Tabel 4.20. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> CM.....       | 41 |
| Tabel 4.21. Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....                      | 43 |
| Tabel 4.22. Hasil Uji Hipotesis .....                                        | 44 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1. Transaksi <i>e-commerce</i> di Indonesia tahun 2014-2018..... | 1  |
| Gambar 1.2. <i>Complaint</i> konsumen Tokopedia .....                     | 4  |
| Gambar 1.3. <i>Complaint</i> konsumen Tokopedia .....                     | 4  |
| Gambar 1.4. <i>Review</i> Customer satisfaction Tokopedia .....           | 5  |
| Gambar 2.1. SOR ( <i>Stimuli Organism Response</i> ) .....                | 8  |
| Gambar 2.2. Kerangka Penelitian .....                                     | 19 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Persyaratan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4a. Jawaban Responden Mengenai Variabel *Experiential Value*
- Lampiran 4b. Jawaban Responden Mengenai Variabel *Customer Satisfaction*
- Lampiran 4c. Jawaban Responden Mengenai Variabel *Trust*
- Lampiran 4d. Jawaban Responden Mengenai Variabel *Commitment*
- Lampiran 5. Persyaratan Dan Karakteristik Responden
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Output SEM
- Lampiran 8a. Tabel *Estimates*
- Lampiran 8b. Tabel *Standart Solution*
- Lampiran 8c. Tabel *T-Values*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *experiential value* terhadap *customer satisfaction*, *trust*, dan *commitment* pada Tokopedia di Surabaya. Pada penelitian ini sampel yang digunakan sejumlah 150 responden. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM dengan program LISREL.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *Experiential Value* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. *Experiential Value* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Trust*. *Customer Satisfaction* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Commitment*. *Trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Commitment*.

**Kata Kunci:** *Experiential Value, Customer Satisfaction, Trust, Commitment*

# **THE EFFECT OF EXPERIENTIAL VALUE ON COMMITMENT THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AND TRUST ON TOKOPEDIA IN SURABAYA**

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the influence of experiential value on commitment through customer satisfaction and trust on Tokopedia in Surabaya. In this study the sample used was 150 respondents. Data collected in this study used a questionnaire method. And the data analysis technique used in this research is SEM analysis with the LISREL program.

The results of the study prove that Experiential Value has a significant influence on Customer Satisfaction. Experiential Value has a significant influence on Trusts. Customer Satisfaction does not have a significant influence on the Commitment. Trusts have a significant influence on the Commitment.

**Keywords: Experiential Value, Customer Satisfaction, Trust, Commitment**