

**PENGARUH *WEBSITE DESIGN* DAN *PAYMENT SYSTEM* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY*
MELAU *E-CUSTOMER SATISFACTION*
PADA LAZADA DI SURABAYA**



OLEH:

**VANIA INDAH TJANDRAWATI
3103015052**

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

**PENGARUH *WEBSITE DESIGN* DAN *PAYMENT*
SYSTEM TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION*
PADA LAZADA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK

WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

VANIA INDAH TJANDRAWATI

3103015052

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2018

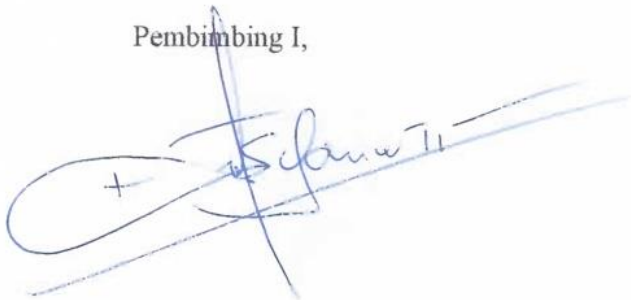
HALAMAN PERSERTUJUAN
SKRIPSI

PENGARUH *WEBSITE DESIGN* DAN *PAYMENT SYSTEM* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELAU *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA LAZADA DI SURABAYA

Oleh:
VANIA INDAH TJANDRAWATI
3103015052

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji Sidang Akhir

Pembimbing I,



Dr.A.Yan Wellyan Toni Putra,
SE., M.Si
NIK: 311.97.0285
Tanggal:

Pembimbing II,



F.X. Agus Joko Waluyo Prabowo,
SE., M.Si
NIK: 311.98.0353
Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Vania Indah Tjandrawati dengan NRP 3103015052 telah di uji pada tanggal dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Dr.A. Yan Wellyan Toni Putra, SE., M.Si

NIK: 311.97.0285

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CPAI.

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H., L., SE., M. Sc

NIK. 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vania Indah Tjandrawati

NRP : 3103015052

Judul Skripsi : Pengaruh *Website Design* dan *Payment System* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* pada Lazada di Surabaya.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. 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 Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 14 Januari 2019

Yang menyatakan,



(Vania Indah Tjandrawati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Website Design* dan *Payment System* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* pada Lazada di Surabaya”. Tugas akhir bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 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 Lodovicus Lasdi, MM.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Wali Dosen Kelas B angkatan 2015 Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Dr.A.Yan Wellyan Toni Putra, SE., M.Si 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 F.X. Agus Joko Waluyo Prabowo, SE., 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. Bapak Siprianus S.Sina dan Ibu Dr. Dyna Rachmawati selaku Dosen Statistika yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Segenap Dosen Fakultas Bisnis, Segenap Staff TU, dan Tim AsDos Pelatihan Alat Statistik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang banyak memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Kedua Orang Tua dan Adik yaitu Papa, Mama, Siau Fang yang merupakan tujuan utama penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Keluarga Besar Rumpun Marketing angkatan 2015 dan Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis selama masa skripsi.
9. Keluarga Besar KeSuMa dan LPM-FB angkatan 2013, 2014, 2015, 2016 dan 2017 yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis selama masa studi.
10. Teman-teman seperjuangan Aprilia Ertanto dan Leonardo Evan yang selalu semangat, kompak, dan saling membantu menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman Spesial grup Indomie, 6.30 Squad, dan Aster Florist yaitu Indra Putra, Hokky Gunawan, Vincent Seber, Melinda Anggrek, Eka Setiawan, Cleaven Wangsawan,, Yoseph Albert, Birgita Nanda, Ajeng Pratiwi, Daniel Prayogi, Yoseph S.R. Lopez, Regina Juan, Priscilla Auriella dan Gracediana Tanjung yang selalu memberikan semangat dan bantuan pada penulis selama mengerjakan skripsi.
12. 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 kata sempurna, Oleh karena itu, kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 20 Desember 2018

Vania Indah Tjandrawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	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.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Website Design</i>	8
2.1.2 <i>Payment System</i>	9
2.1.3 <i>E-Customer Satisfaction</i>	10
2.1.4 <i>E-Customer Loyalty</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Pengembangan Hipotesis	14
2.3.1 <i>Website Design</i> berpengaruh terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	14
2.3.2 <i>Payment System</i> berpengaruh terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	14
2.3.3 <i>E-Customer Satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> ..	15

2.3.4 <i>Website Design</i> berpengaruh terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> melalui <i>E-Customer Satisfaction</i>	15
2.3.5 <i>Payment System</i> berpengaruh terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> melalui <i>E-Customer Satisfaction</i>	16
2.4 Rerangka Penelitian	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	17
3.2.1 Identifikasi Variabel	17
3.2.2 Definisi Operasional	17
3.2.3 Pengukuran Variabel	20
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan	20
3.6 Analisis Data.....	22
3.6.1 Statistik Deskriptif	22
3.6.2 Uji Normalitas	23
3.6.3 Uji Validitas.....	23
3.6.4 Uji Reliabilitas	24
3.6.5 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	24
3.6.6 Uji Kecocokan Model Struktural.....	25
3.6.7 Uji Hipotesis	26
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.1.1 Jenis Kelamin Responden Lazada	27
4.1.2 Kelompok Usia Responden	28
4.1.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	28
4.1.4 Frekuensi Pembelian pada Lazada.....	29
4.2 Deskripsi Data	29
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Website Design</i>	29
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Payment System</i>	30

4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	31
4.1.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	32
4.3 Hasil Analisis Data	33
4.3.1 Uji Normalitas	33
4.3.2 Uji Validitas	34
4.3.3 Uji Reliabilitas	35
4.3.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	37
4.3.5 Uji Kecocokan Model Struktural	38
4.3.6 Uji Hipotesis	39
4.4 Pembahasan	40
4.4.1 Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	40
4.4.2 Pengaruh <i>Payment System</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	41
4.4.3 Pengaruh <i>E-Customer Satisfaction</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	42
4.4.4 Pengaruh <i>Payment System</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> melalui <i>E-Customer Satisfaction</i>	43
4.4.5 Pengaruh <i>Payment System</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> melalui <i>E-Customer Satisfaction</i>	44
BAB 5 SIMPULAN KETERBATASAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Keterbatasan	46
5.3 Saran	46
5.3.1 Saran Akademis	46
5.3.2 Saran Praktis	46
DAFTAR KEPUSTAKAAN	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian saat ini	12
3.1	Interval Rata-Rata Skor.....	23
3.2	Uji Kecocokan Keseluruhan Model	25
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	28
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	29
4.5	Statistik Deskriptif Variabel <i>Website Design</i>	29
4.6	Statistik Deskriptif Variabel <i>Payment System</i>	30
4.7	Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	31
4.8	Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	32
4.9	Univariate Normality	33
4.10	Multivariate Normality.....	34
4.11	Hasil Uji Validitas.....	34
4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Website Design</i>	35
4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Payment System</i>	35
4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	36
4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	36
4.16	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	37
4.17	Hasil <i>Direct Effect</i> dan <i>Indirect Effect</i>	39
4.18	Hasil Uji Hipotesis	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pola Perilaku Belanja <i>Online</i>	2
Gambar 1.2 10 Daftar <i>E-commerce</i> Indonesia yang paling banyak pengunjung.....	2
Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	16
Gambar 4.1 Hasil <i>Structural Equation</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Karakteristik Responden
Lampiran 3	Data Isian Responden
Lampiran 4	Uji Normalitas
Lampiran 5	Output <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)
Lampiran 6	Path Diagram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Website Design* dan *Payment System* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* pada Lazada di Surabaya. Pada keadaan pasar yang semakin kompetitif dan maraknya usaha-usaha baru di industri *online shopping*, perusahaan dituntut untuk memberikan pengalaman yang mengesankan dan memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memuaskan pelanggan, dan tentunya pelanggan akan menjadi loyal kepada perusahaan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 150 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan transaksi pada Lazada di Surabaya. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SEM dengan program LISREL.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *Website Design* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*; *Payment System* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*; *E-Customer Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*. *Website Design* dan *Payment System* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction*.

Saran penelitian yang dapat diterapkan Lazada di Surabaya adalah meningkatkan kualitas layanan pada *website* secara berkala serta melibatkan pelanggan dalam kegiatan promosi dan bekerjasama dengan *e-money* yang terkenal di Indonesia, agar dapat memuaskan pelanggan dan menjadikan pelanggan loyal.

Kata Kunci: *Website Design, Payment System, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty*

The Effect of Website Design and Payment System to E- Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction on Lazada in Surabaya.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Website Design and Payment System on E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction on Lazada in Surabaya. In an increasingly competitive market situation and the rise of new businesses in the online shopping industry, companies are required to provide impressive experiences and maximize the quality of services provided in order to satisfy customers, and of course customers will be loyal to the company.

The sampling technique used is non probability sampling by means of purposive sampling. The sample used in this study was 150 respondents. Characteristics of respondents in this study were respondents who had made transactions on Lazada in Surabaya. Data was collected using a questionnaire. The data analysis technique used is SEM analysis with the LISREL program.

The results of the study prove that Website Design has a significant influence on E-Customer Satisfaction; Payment System has a significant influence on E-Customer Satisfaction; E-Customer Satisfaction has a significant effect on E-Customer Loyalty. Website Design and Payment System has a significant influence on E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction.

The research suggestion for Lazada in Surabaya is to improve the quality of service on the website on a regular basis and involve customers in promotional activities and collaborate with well-known e-money in Indonesia, in order to satisfy customers and make them be loyal ones.

Keywords: Website Design, Payment System, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty