



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* PADA NETIZEN
INSTAGRAM TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-
COMMERCE* DENGAN *THEORY REASONED ACTION* (TRA)
DAN *EXPECTATION CONFIRMATION THEORY* (ECT)**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana Komputer

Program Studi Sistem Informasi

Oleh

Helmy Fadhil Lanova

4612419024

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pengguna *E-commerce* dengan *Theory Reasoned Action* (TRA) dan *Expectation Confirmation Theory* (ECT)” yang disusun oleh :

Nama : Helmy Fadhil Lanova

NIM : 4612419024

Program Studi : Sistem Informasi

telah disetujui dosen pembimbing untuk diajukan ke panitia sidang ujian proposal skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang.

Semarang, 25 Agustus 2023

Pembimbing,



Dr. Alamsyah, S.Si., M.Kom.

NIP. 197405172006041001

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Pengaruh *Service Quality* Pada *Netixen* Instagram Terhadap Loyalitas Pengguna *E-commerce* dengan *Theory Reasoned Action* (TRA) dan *Expectation Confirmation Theory* (ECT)” yang disusun oleh :




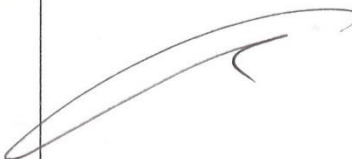

Nama : Helmy Fadhil Lanova

NIM : 4612419024

Prodi : S-1 Sistem Informasi

Telah dipertahankan dalam ujian sidang skripsi pada hari Rabu, tanggal 30, bulan Agustus, tahun 2023.

Tim Penguji

Ketua Penguji Prof. Dr. Edy Cahyono, M.Si. NIP. 196412051990021001	 UNNES FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
Sekretaris Dr. Alamsyah, S.Si., M.Kom. NIP. 197405172006041001	
Penguji 1 Budi Prasetyo, S.Si., M.Kom. NIP. 198805012014041001	
Penguji 2 Kholiq Budiman, S.Pd., M.Kom. NIP. 199209242019031013	
Penguji 3/ Pembimbing Dr. Alamsyah, S.Si., M.Kom. NIP. 197405172006041001	

PERNYATAAN

Skripsi yang ditulis berjudul “Pengaruh *Service Quality* Pada *Netizen* Instagram Terhadap Loyalitas Pengguna *E-commerce* dengan *Theory Reasoned Action* (TRA) dan *Expectation Confirmation Theory* (ECT)” merupakan karya ilmiah asli dan bukan hasil plagiasi dari karya ilmiah orang lain. Pendapat atau temuan orang lain yang dikutip di dalam Tugas Akhir/Skripsi/Publikasi Ilmiah ini telah ditulis berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 30 Agustus 2023

Yang menyatakan



Helmy Fadhil Lanova

NIM. 4612419024

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“You need to step outside, get some fresh air, and remind yourself of who you are and who you want to be”

PERSEMBAHAN

Untuk ibu dan almarhum ayah serta keluargaku yang selalu memberikan *support* dan doa yang terbaik dan untuk almamaterku...

Universitas Negeri
Semarang

ABSTRAK

Lanova, Helmy Fadhil. 2023. Pengaruh *Service Quality* Pada *Netizen* Instagram Terhadap Loyalitas Pelanggan *E-commerce* dengan *Theory Reasoned Action* (TRA) dan *Expectation Confirmation Theory* (ECT). Skripsi, Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. Alamsyah, S.Si., M.Kom.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *E-commerce*, Komunitas *Online*, *Theory Reasoned Action*, *Expectation Confirmation Theory*

Internet menjadi salah satu media yang paling populer dalam perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Saat ini, internet menjadi bagian yang penting dalam kehidupan terlebih dalam perkembangan bisnis online, salah satunya adalah *e-commerce*. Dalam penggunaannya, *e-commerce* di Indonesia terus mengalami tren yang meningkat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan serta tingginya angka pengguna *e-commerce* mengharuskan penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi terciptanya loyalitas pelanggan. Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Namun, tidak hanya dalam segi bisnis, internet juga berdampak pada perkembangan media sosial, salah satunya Instagram. Perkembangan Instagram ini tentunya diikuti dengan menjamurnya komunitas online didalamnya, tidak terkecuali *E-commerce* *Shitposting*. Pada *E-commerce* *Shitposting* sebagian besar membahas mengenai kritikan dan keluhan pengguna yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap beberapa *e-commerce* besar di Indonesia, yaitu Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, Zalora, dan Bukalapak. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pengguna sekaligus menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan aplikasi *e-commerce* terhadap loyalitas pengguna berdasarkan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kerangka kerja *Theory Reasoned Action* dan *Expectation Confirmation Theory*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google form* dengan teknik *purposive sampling*, yaitu kriteria responden merupakan pengikut dari akun Instagram *E-commerce* *Shitposting* dan pernah menggunakan salah satu dari enam *e-commerce* yang diujikan serta berusia 18 hingga 45 tahun. Hasil pengumpulan kuesioner diperoleh 301 data yang dianalisis dengan *partial least squares – structural equation model* (PLS – SEM) dengan bantuan *tool* SmartPLS versi 3. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan bahwa pada uji t seluruh hipotesis menunjukkan tingkat signifikansi yang lebih besar dari batas yang ditentukan, yaitu 8,85%, 3,37%, 3,61%, 4,72%, 12,57%, 5,5%, 4,16%, dan 2,96% secara berurutan. Selain itu, *p-value* pada setiap hipotesis

memiliki nilai kurang dari 0,05, sehingga seluruh hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.

PRAKATA

Puji Syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang tidak terhingga sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Pada *Netizen* Instagram Terhadap Loyalitas Pelanggan *E-commerce* dengan *Theory Reasoned Action* (TRA) dan *Expectation Confirmation Theory* (ECT)”. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Ilmu Komputer, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, motivasi, dan arahan serta bantuan dari banyak pihak maka skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan seperti sekarang ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. S. Martono, M.Si. selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Prof. Dr. Edy Cahyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang.
3. Dr. Alamsyah, S.Si., M.Kom. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga selama proses bimbingan dan penyusunan skripsi.
4. Budi Prasetyo, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Penguji 1 dan Kholiq Budiman, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan arahan, masukan saran dan kritik dalam penulisan skripsi ini.
5. Anggyi Trisnawan Putra, S.Si., M.Si. selaku Dosen Wali penulis yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staff akademik di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang khususnya Jurusan Ilmu Komputer.
7. Orang tua, kedua kakak dan keluarga yang selalu memberikan senyuman, dukungan, semangat dan doa disetiap perjalanan hidup yang dilalui.

8. M. Putra Perdana, Alfat Mutori, dan Naufal Rizaldi N.N. yang telah senantiasa membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman – teman semasa SMA yang selalu bisa memberikan senyuman serta ada saat penulis mengalami kebuntuan dalam menyusun skripsi ini.
10. Teman – teman prodi Sistem Informasi 2019 dan teman – teman jurusan Ilmu Komputer 2019 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menempuh pendidikan.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Demikian pengantar yang dapat penulis sampaikan. Segala kelebihan berasal dari Allah SWT dan kekurangan menjadi milik penulis. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kekhilafan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih.

Semarang, 30 Agustus 2023

Penulis



Helmy Fadhil Lanova

NIM. 4612419024.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Keaslian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 <i>Netizen</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Instagram.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2.2.5	<i>E-commerce</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.6	<i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.7	<i>Expectation Confirmation Theory (ECT)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.8	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan dan Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Data dan Sumber Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)...	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Hasil <i>Screening</i> Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.

4.1.4	Hasil Statistika Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>) .	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Analisis Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.