



**STT TERPADU
NURUL FIKRI**

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TERPADU NURUL FIKRI

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN MARKETPLACE TERHADAP
LOYALITAS CUSTOMER MENGGUNAKAN METODE SEM PLS**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer

EKO DEPA NUGRAHA

STT - NF
0110218087

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA SEKOLAH
TINGGI TEKNOLOGI TERPADU NURUL FIKRI
MARET 2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tugas akhir ini adalah hasil karya penulis.

Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar



Nama : Eko Depa Nugraha

NIM : 0110218087

Tanda Tangan :

Tanggal :

STT - NF

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi/Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Eko Depa Nugraha

NIM : 0110218087

Program Studi : Teknik Informatika

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Layanan Marketplace Terhadap Loyalitas
Customer Menggunakan Metode SEM PLS

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri

DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Penguji

(Tifani Nabarian, S.Kom., M.T.I)

(Ahmad Rio Adriansyah, S.Si, M.Si)

STT - NF

Ditetapkan di : Sekolah Tinggi Terpadu Nurul Fikri

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi/Tugas Akhir ini. Penulisan skripsi/Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Teknik Informatika pada Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Orang tua dan semua anggota keluarga yang telah memberikan dorongan baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian tugas ini.
3. Bapak Dr. Lukman Rosyidi, M.M, M.T selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri.
4. Ibu Tifani Nabarian, S.Kom, M.T.I dan Bapak Ahmad Rio Adriansyah, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Tugas Akhir penulis dalam menyelesaikan penulisan ilmiah ini pada Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri.
5. Para Dosen di lingkungan Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri yang telah membimbing penulis dalam menuntut ilmu yang telah diberikan.

Dalam penulisan ilmiah ini tentu saja masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Walaupun demikian, penulis telah berusaha menyelesaikan penulisan ilmiah ini sebaik mungkin. Oleh karena itu apabila terdapat kekurangan di dalam penulisan ilmiah ini, dengan rendah hati penulis menerima kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Maret 2023

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Depa Nugraha

NIM : 0110218087

Program Studi : Teknik Informatika

Jenis Karya : Skripsi/Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STT-NF **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH LAYANAN MARKETPLACE TERHADAP LOYALITAS CUSTOMER MENGGUNAKAN METODE SEM PLS

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti None eksklusif ini STT-NF berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : Maret 2023

Yang menyatakan

(Eko Depa Nugraha)

ABSTRAK

Nama : Eko Depa Nugraha
NIM : 0110218087
Program Studi : Teknik Informatika
Judul : Analisis Pengaruh Layanan Marketplace Terhadap Loyalitas Customer Menggunakan Metode SEM PLS

Marketplace adalah sebuah layanan jual beli *online*. Banyak masyarakat yang beralih dari transaksi jual beli konvensional ke online. Dikarenakan banyak kemudahan dan promo yang bisa didapatkan. Indonesia memiliki jumlah pengguna *marketplace* yang tinggi. Tingginya pengguna *marketplace* ditunjang dengan adanya *brand marketplace* seperti : *Shopee, Tokopedia, Blibli, Lazada, dan lain-lain*. Setiap *brand marketplace* memberikan kualitas layanan dengan harapan dapat membuat pelanggan menjadi loyal. Kualitas layanan tersebut biasa dilakukan dengan memberikan kemudahan penggunaan sistem, kenyamanan sistem, pilihan produk, pilihan jasa pengiriman, pilihan media pembayaran, diskon atau promo dan layanan *after sales* dari masing-masing *marketplace*.

Dikarenakan *marketplace* bersifat *customer oriented*. Pengaruh layanan marketplace terhadap loyalitas pelanggan perlu diuji dan dibuktikan, agar target marketplace untuk menjaga loyalitas pelanggan dapat terpenuhi.

Pengujian data menggunakan aplikasi *SmartPLS* dengan mengolah data *kuisisioner* menggunakan beberapa variabel yaitu : *E-Service, E-Satisfaction, E-Trust dan E-Loyalty*.

Untuk mencapai hasil yang diinginkan maka variabel uji harus memiliki nilai yang sesuai (memiliki pengaruh) terhadap *E-Loyalty* (Loyalitas Customer).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas, *Marketplace, Online, Brand, Customer, SEM PLS, Kuisisioner, E-Service, E-Satisfaction, E-Trust dan E-Loyalty*

ABSTRACT

Name : Eko Depa Nugraha
NIM : 0110218087
Study Program : Informatics Engineering
Title : Analysis of the Effect of Marketplace Services on Customer Loyalty Using the PLS SEM Method

Marketplace is an online buying and selling service. Many people are switching from conventional buying and selling transactions to online. Due to the many conveniences and promos that can be obtained. Indonesia has a high number of marketplace users. The high number of marketplace users is supported by marketplace brands such as: Shopee, Tokopedia, Blibli, Lazada, and others. Every marketplace brand provides quality service with the hope of making customers loyal. Service quality is usually done by providing ease of use of the system, system convenience, product choices, delivery service options, payment media options, discounts or promos and after sales services from each marketplace.

Because the marketplace is customer oriented. The effect of marketplace services on customer loyalty needs to be tested and proven, so that marketplace targets to maintain customer loyalty can be fulfilled.

Data testing uses the SmartPLS application by processing questionnaire data using several variables, namely: E-Service, E-Satisfaction, E-Trust and E-Loyalty.

To achieve the desired results, the test variable must have an appropriate value (have an influence) on E-Loyalty (Customer Loyalty).

Keywords: Service Quality, Loyalty, Marketplace, online, Brand, Customer, SEM PLS, Questionnaire, E-Service, E-Satisfaction, E-Trust dan E-Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB 2	5
KAJIAN TEORI	5
2.1 Marketplace	5
2.2 E-Commerce	5
2.3 Kualitas Layanan	5
2.3.1 E-Service Quality	6
2.3.2 E-Satisfaction	6
2.3.3 E-Trust	7
2.3.4 Loyalitas Pelanggan (<i>E-Loyalty</i>)	7
2.4 Structural Equation Modeling Partial Least Square	8
2.5 Kuesioner	8
2.6 Skala Likert	9
2.7 Uji Validitas	9
2.8 Uji Reliabilitas	10
2.9 Penelitian Sebelumnya	8
BAB 3	9
METODE PENELITIAN	9
3.1 Pendekatan Penelitian	9

3.2	Tahap Penelitian.....	9
3.2.1	Identifikasi Permasalahan	10
3.2.2	Studi Literatur	10
3.2.3	Pengembangan Kerangka Konsep.....	10
3.2.4	Identifikasi dan Definisi Variabel, Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian.....	10
3.2.5	Pengumpulan Data	10
3.2.6	Pengujian Data	10
3.2.7	Analisis Data	11
3.2.8	Kesimpulan dan Saran Penelitian.....	11
3.3	Variabel Penelitian.....	11
3.4	Model Hipotesis.....	12
3.5	Metode Analisis	13
3.6	Perangkat Penelitian.....	14
BAB 4	16
HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1	Hasil Analisis.....	16
4.1.1	Hasil Analisis Demografi.....	16
4.1.2	Hasil Pengumpulan Data Kuisisioner.....	18
4.1.3	Hasil Analisis Model Penelitian.....	19
4.1.3.1	Hasil Analisis Outer Model dan Inner Model.....	19
4.1.3.2	Hasil Uji Hipotesis.....	28
4.1.3.3	Implikasi Penelitian	30
BAB 5	31
5.1	Kesimpulan	31
5.2	Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33

STT - NF