

**PENGARUH *WEBSITE QUALITY* DAN *WEB ENTERTAINMENT*  
TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna Shopee di Yogyakarta)**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Akademik untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Manda Eka Pramudya**

**NIM. 2017008075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA**

**TAHUN 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *WEBSITE QUALITY* DAN *WEB ENTERTAINMENT*  
TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING

(Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna Shopee di Yogyakarta)

Disampaikan dan disusun oleh

Nama: Manda Eka Pramudya

NIM: 2017008075

Yogyakarta, 1 November 2021

Telah disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Ir. Henny Welsa, S.E., M.M.)

NIY/NIP. 6207252

(Nonik Kusuma Ningrum, S.E., M.Sc.)

NIY/NIP. 8715405

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *WEBSITE QUALITY* DAN *WEB ENTERTAINMENT*  
TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna Shopee di Yogyakarta)

Disampaikan dan disusun oleh


Nama: Manda Eka Pramudya

NIM: 2017008075

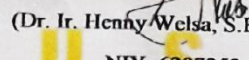
Yogyakarta, 9 November 2021

Telah disetujui

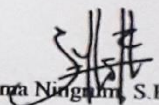
Ketua Penguji

  
(Dr. IBN Udayana, M.Si.)  
NIY. 6289149

Penguji I

  
(Dr. Ir. Henny Welsa, S.E., M.M.)  
NIY. 6207252

Penguji II

  
(Nonik Kusuma Ningrum, S.E., M.Sc.)  
NIY. 8715405

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

  
(Dr. Suryanto, S.E., M.Si)

NIY. 7608265



## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Manda Eka Pramudya

NIM : 2017008075

Judul Skripsi : Pengaruh *Website Quality* dan *Web Entertainment* terhadap *E-Loyalty* dengan *User Satisfaction* sebagai Variabel Intervening  
(Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna Shopee di Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa maupun di perguruan tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing skripsi. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama penulis dan dicantumkan ke dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Yogyakarta, 1 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Manda Eka Pramudya

NIM. 2017008075

## HALAMAN MOTTO

*“Work hard. Do your best. Keep your word. Never get too big your bitches. Trust in God. Have no fear, and never forget a friend.”*

(Harry S. Truman)

*“Kurang cerdas dapat diperbaiki dengan belajar. Kurang cakap dapat diperbaiki dengan pengalaman. Namun tidak jujur itu sulit diperbaiki.”*

(Moh. Hatta)

*“Dan orang-orang yang bersungguh-sungguh (berjihad) untuk (mencari keridhaan) kami, benar-benar akan tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami.”*

*Q.S. Al Ankabut (29 : 69)*

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”*

*Q.S Al Insyirah (94 : 5-8)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh kebahagiaan, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi. Untuk itulah saya mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang sangat berpengaruh dalam hidup saya:

1. Sugiya dan Narsiyem, kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan pada untuk sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini.
2. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi agar skripsi ini cepat terselesaikan.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *website Quality* dan *web entertainment* terhadap *e-loyalty* dengan *user satisfaction* sebagai variabel *intervening* dalam penggunaan Shopee di masa pandemi. Variabel dalam penelitian ini adalah *website quality*, *web entertainment*, *user satisfaction*, dan *e-loyalty*. Responden penelitian ini adalah mahasiswa di Yogyakarta yang pernah atau sedang menggunakan Shopee. Jumlah sampel dihitung dengan Rumus Lemeshow dan mendapatkan jumlah sampel 100 responden dari populasi yang tidak diketahui.

Metode pengumpulan data menggunakan metode angket yang disebarakan melalui link *google form*. Teknik analisis data menggunakan aplikasi SPSS versi 23 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi, uji hipotesis, koefisien determinasi, dan uji sobel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang dirumuskan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Saran untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel *brand trust* sebagai variabel *intervening*.

Kata Kunci: *website quality*, *web entertainment*, *user satisfaction*, *e-loyalty*

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of website quality and web entertainment on e-loyalty with user satisfaction as an intervening variable in the use of Shopee during the pandemic. The variables in this study are website quality, web entertainment, user satisfaction, and e-loyalty. The respondents of this research are students in Yogyakarta who have used or are currently using Shopee. The number of samples was calculated by the Lemeshow formula and obtained a sample of 100 respondents from an unknown population.*

*The data collection method uses a questionnaire method which is distributed via a google form link. The data analysis technique used the SPSS version 23 application which consisted of validity and reliability tests, descriptive statistics, classical assumption tests, regression tests, hypothesis testing, coefficient of determination, and Sobel tests.*

*The results of this study indicate that all the hypotheses formulated have a positive and significant influence. Suggestions for further researchers to add the brand trust variable as an intervening variable.*

**Keywords:** *website quality, web entertainment, user satisfaction, e-loyalty*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH *WEBSITE QUALITY* DAN *WEB ENTERTAINMENT* TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna Shopee di Yogyakarta)”**. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan akademik dalam meraih gelar sarjana pada program strata satu di FE-UST.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini.

1. Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad dan hidayahnya kepada saya.
2. Kedua orangtua, Sugiya dan Narsiyem yang selalu mendukung dan memberi semangat.
3. Ibu Dr. Ir. Henny Welsa, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nonik Kusuma Ningrum, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan saran bagi penyempurnaan penelitian ini.
5. Bapak/ibu selaku dosen penguji yang sudah menguji, dan memberikan kritik, serta saran bagi penyempurnaan penelitian ini.
6. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari responden yang telah berkenan mengisi kuisioner penelitian ini.

Yogyakarta, 9 November 2021

Penulis



Manda Eka Pramudya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Sifat Penelitian .....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.4 Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	36
3.5 Tempat dan Waktu Pengambilan Data .....	36

3.6 Pengembangan Instrumen Penelitian .....	36
3.7 Uji Kualitas Data .....	39
3.8 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum .....	44
4.2 Statistik Deskripsif .....	44
4.3 Analisis Data .....	47
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.5 Uji Hipotesis.....	62
4.6 Pembahasan .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Pengembangan Instrumen Penelitian .....	37
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel <i>Website Quality</i> .....	45
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel <i>Web Entertainment</i> .....	45
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.5 Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	47
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Usia.....	48
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	48
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Website Quality</i> .....	50
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Web Entertainment</i> .....	51
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	52
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>E-Loyalty</i> .....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas <i>Website Quality</i> , <i>Web Entertainment</i> , terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas <i>Website Quality</i> , <i>Web Entertainment</i> , <i>User</i> <i>Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62
Tabel 4.20 Hasil regresi <i>Website Quality</i> , <i>Web Entertainment</i> terhadap <i>User</i> <i>Satisfaction</i> .....	62
Tabel 4.21 Hasil analisis regresi <i>Website Quality</i> , <i>Website Entertainment</i> , <i>User</i> <i>Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-P Plot <i>Website Quality</i> , <i>Web Entertainment</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	54
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-P Plot <i>Website Quality</i> , <i>Web Entertainment</i> , User Satisfaction Terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	56
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot <i>Website Quality</i> , <i>Website Entertainment</i> , terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	60
Gambar 4.4 Scatterplot pengaruh <i>Website Quality</i> , <i>Web Entertainment</i> , User Satisfaction Terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	61
Gambar 4.5 Hasil Analisis Sobel Tes .....	65
Gambar 4.6 Hasil Analisis Sobel Tes .....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Data Kuesioner .....	87
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian .....	92
Lampiran 3 Profil Responden .....	105
Lampiran 4 Jawaban Responden .....	107
Lampiran 5 Uji Kualitas Data .....	120
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik .....	123
Lampiran 7 Uji Hasil Regresi Linier Berganda .....	128
Lampiran 8 Hasil Uji Sobel Test .....	130