

**PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN KEPUASAAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus *Customer* Shopee di DIY)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Ahmad Dahlan  
Yogyakarta



Disusun oleh:

DIKA AULIA

NIM: 2000011113

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PENGARUH *E-SERVICESC* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi kasus pada E-commerce Shopee di DIY)

Diajukan oleh:



Pembimbing

Adhitva Rechandy Chistian, S.E., M.M., CFP  
NIPM. 19920126201810111311364

Tanggal: 01 Maret 2024

# HALAMAN PENGESAHAN

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada E-commerce Shopee di DIY)

Diajukan Oleh:


DIKA AULIA  
NIM: 2000011113

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Universitas Ahmad Dahlan


Tanggal: 01 Maret 2024

Yang terdiri dari:

  
Dr. Sukardi, M.M.

NIPM. 196007231987031001

  
Rai Rake Setyawan, S.E., M.S.A., Ph.D  
NIPM. 196408111992041110724713


  
Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M., CFP  
NIPM. 199201262018101111311364

Mengetahui,



Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

  
Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si.

NIPM. 197006201996010110784345

ii

 Dipindai dengan CamScanner

# HALAMAN PERNYATAAN

## HALAMAN PERNYATAAN

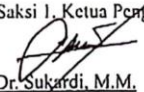
Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (studi kasus pada E-commerce Shopee di DIY) ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah diterima dari Universitas saya dinyatakan gugur.

Yogyakarta, 01 Maret 2024


Yang menyatakan  
  
Dika aulia  
NIM. 2000011113

Saksi 1. Ketua Penguji

  
Dr. Sukardi, M.M.


NIPM. 196007231987031001

Saksi 2. Anggota Tim Penguji

  
Rai Rake Setyawan, S.E., M.S.A., Ph.D

NIPM. 196408111992041110724713

Saksi 3. Anggota Tim Penguji

  
Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M., CFP

NIPM. 19920126201810111311364

iii

# PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dika Aulia  
Nim : 2000011113  
Email : dika2000011113@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : "Pengaruh E-servicescape dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus E-commerce Shopee di DIY)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan unuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di Institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/impelentasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kesuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah di ketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta snksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 01 Maret 2024

Yang menyatakan



Dika aulia

NIM. 2000011113

## **MOTTO**

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

(QS. Al-Insyirah:5)

## SURAT PERSETUJUAN AKSES

### SURAT PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dika Aulia  
Nim : 2000011113  
Email : dika2000011113@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : "Pengaruh E-servicescape dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus E-commerce Shopee di DIY)

Dengan ini penulis menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya penulis ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Penulis mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.  
Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 1 Maret 2024

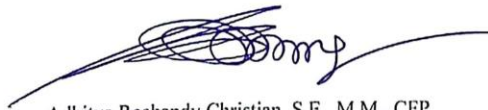


Dika Aulia

NIM: 2000011113

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M., CFP

NIPM. 199201262018101111311364

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesabaran, kekuatan, membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat, shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya. Dengan penuh rasa syukur dan bangga, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Bapak dan Ibu saya (Bapak Muhtarom dan Ibu Waryanti) sebagai orang yang sangat kucintai dan kusayangi. Terimakasih sebesar besarnya atas pengorbanan, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan do'a yang tiada henti.

Kakak saya Alif Ulfa, terimakasih telah menjadi penyemangat dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Teman teman seperjuangan yang sudah membantu baik dalam bentuk material maupun moril. Semoga ini menjadi langkah awal untuk bisa mencapai cita cita.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Customer Shopee di Daerah Istimewa Yogyakarta)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.

Dalam penulisan skripsi ini, masih memiliki banyak kekurangan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki, serta keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak.

Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Muchlas M.T Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan izin serta kesempatan untuk dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan izin atas penyusunan skripsi.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan sekaligus dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan
4. Ibu Tina Sulistiani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan sekaligus Dosen

Mata Kuliah Seminar Manajemen keuangan yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal skripsi.

5. Bapak Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M., CFP. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, maupun kritikan yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Segenap Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu dalam proses perkuliahan.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Muhtarom dan Ibu Waryanti yang dengan sepenuh hati memberikan dukungan, nasehat, motivasi, serta do'a yang tiada henti.
9. Kepada saudara, serta sahabat yang selalu memberikan dukungan dan menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Miftahul Solichin yang selalu memberi semangat, membantu, serta mendengarkan keluh kesah penulis dalam proses penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, telah memberikan bantuan, motivasi, semangat dan juga doa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan maupun kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh

karna itu, saran dan kritik yang membangun akan membantu dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan maupun kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 01 Maret 2024  
Yang menyatakan

Dika aulia  
NIM. 2000011113

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	iv
SURAT PERSETUJUAN AKSES .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Konsep Loyalitas .....	8
2. Konsep <i>E-servicescape</i> .....	11
3. Konsep Kepuasan.....	17
B. Definisi Konsep .....	20
1. <i>E-servicescape</i> .....	20
2. Kepuasan.....	21
3. Loyalitas.....	21
C. Objek.....	21

1. Sejarah singkat shopee.....	21
2. Produk, Layanan, dan Fitur-fitur Shopee.....	23
D. Penelitian Terdahulu.....	27
E. Hipotesis.....	31
F. Model Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel.....	30
C. Data Penelitian.....	32
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
E. Alat Analisis.....	39
F. Uji Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
B. Deskripsi Responden.....	41
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	43
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan dalam Satu Tahun.....	44
C. Statistik Deskriptif.....	44
D. Analisis Data.....	49
E. Pembahasan.....	56
1. E-servicescape berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
2. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Keterbatasan Masalah.....	57
C. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert .....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan .....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan dalam Satu Tahun.....	44
Tabel 4. 6 Jawaban Indikator E-servicescape .....	45
Tabel 4. 7 Jawaban Indikator kepuasan pelanggan .....	47
Tabel 4. 8 Jawaban indikator Loyalitas Pelanggan .....	48
Tabel 4. 9 Outer Loading E-servicescape .....	50
Tabel 4. 10 Outer Loading Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel 4. 11 Outer Loading Loyalitas Pelanggan .....	51
Tabel 4. 12 Discriminant Validity .....	52
Tabel 4. 13 Composite Reliability.....	53
Tabel 4. 14 Cornbach Alpha.....	53
Tabel 4. 15 Model Inner .....	54
Tabel 4. 16 R Square (R <sup>2</sup> ).....	54
Tabel 4. 17 Uji Hipotesis.....	55
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengunjung Shopee .....	2
Gambar 1. 2 Feedback Pengguna Aplikasi Shopee di Playstore App .....	3
Gambar 2. 1 Zona Toleransi Ekspetasi Pelanggan .....	18
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	61
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....	66
Lampiran 3 Hasil Statistik.....	76



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *e-servicescape* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online kepada responden. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan Shopee di Provinsi DIY. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan analisis parsial less square. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-servicescape* dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kata kunci : *e-servicescape*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.