

**PENGARUH *EASE OF USE*, *USER EXPERIENCE* DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY* PENGGUNA
MARKETPLACE FACEBOOK DI KABUPATEN
PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Bayu Dwi Firmansyah
NIM : 20415245
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Ease of Use*, *User Experience* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna *Marketplace* facebook di Kabupaten Ponorogo.

Nama : Bayu Dwi Firmansyah

NIM : 20415245

Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 8 April 2002

Program Studi : Manajemen

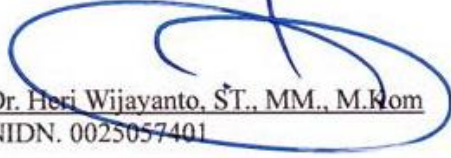
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 03 Juli 2024

Pembimbing II

Pembimbing I


Dr. Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803


Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NIDN. 0025057401

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, S.E, M.Si
197605082005011002

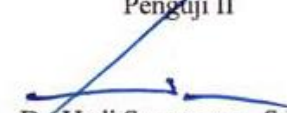
Dosen Penguji :

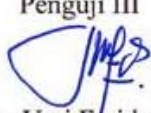
Penguji I

Penguji II

Penguji III


Dr. Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803


Dr. Hadi Sumarsono, S.E, M.Si
NIDN. 0008057601


Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya 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.

Ponorogo, 1 Juli 2024



Bayu Dwi Firmansyah
NIM. 20415245



MOTTO

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

“Menuntut ilmu itu wajib atas setiap Muslim” (HR. Ibnu Majah dari Anas ra.).

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Al-Insyirah : 5)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Al-Insyirah : 6)

**“Jangan tunggu skripsimu sempurna,
Kerjakan dan Temui Dosen Pembimbingmu !!!”**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, keselamatan, rizki serta ilmu pengetahuan. Atas karunia dan kemudahan yang diberikan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada nabi besar Rasulullah Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepaas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Skripsi ini persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta saya Bapak Nyoto dan Ibuku tersayang Ibu Sutarmi yang selalu memberikan support serta doa untuk kelancaran dan keberhasilan dari putra tercintanya, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakek dan Nenek tercinta (Alm. Kakung Toiran) dan Simbok Ragil serta Kakung Mulyono dan Simbok Sarmi terimakasih atas do,a dan dukungan yang selalu kalian berikan.
3. Dosen Pembimbing Bapak Dr. Adi Santoso, SE., MM dan Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom yang telah sabar dalam membimbing, mengarahkan, memberi bantuan dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini .
4. Diriku sendiri Bayu Dwi Firmansyah Terimakasih telah bertahan dan berproses dalam menyelesaikan skripsi ini. Aku tau ini tidak mudah tapi harus aku katakan “**Aku Bisa**”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat anugrah dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Ease of Use*, *User Experience* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna *Marketplace* facebook di Kabupaten Ponorogo”**. Sholawat serta salam penulis haturkan kepada nabi besar nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah menuju zaman islamiah seperti yang kita rasakan saat ini, semoga ketika dapat mengikuti jejaknya beliau rasulullah SAW dan mendapatkan syafaatnya kelak di hari akhir.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa menemukan banyak kesulitan yang dihadapi tetapi berkat bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sehingga penulis mengucapkan terimakasih yang tulus dan hormat kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat, anugrah dan karunianya yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua yaitu Bapak Nyoto dan Ibu Sutarmi yang memberikan do'a, dukungan serta bantuan material yang menjadikan motivasi penulis selama menempuh bangku kuliah.
3. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Ibu Naning Kristiyana, S.E., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Bapak Dr. Adi Santoso, S.E., MM selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta dukungan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Heri Wijayanto, S.T., MM., M.Kom selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo beserta staffnya atas ilmu dan pengalaman yang diberikan.
9. Seluruh staff administrasi dan karyawan di fakultas Ekonomi atas bantuan dan kerjasamanya dalam pengurusan administrasi selama penulis menempuh studi.
10. Para Responden/ Peserta Penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data yang sangat diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman dan sahabatku yang selalu memberikan dukungan, semangat dan kebersamaan selama ini
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 20 terutama manajemen C yang telah menemani penulis selama duduk di bangku kuliah.
13. Temen-temen Magang, Kewirausahaan, KKN, UKM GSM, BEM FE Periode 2021/2022 dan 2022/2023 terimakasih atas kerja samanya selama berkegiatan ataupun berorganisasi.

14. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan oleh peneliti satu persatu dan penulis banyak mengucapkan terimakasih atas bantuan dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Ponorogo, 1 Juli 2024

Bayu Dwi Firmansyah



ABSTRAK

Bayu Dwi Firmansyah, NIM 20415245, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh *Ease of Use*, *User Experience* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna *Marketplace* facebook di Kabupaten Ponorogo”

Marketplace facebook merupakan suatu wadah yang menyalurkan kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi secara online khususnya dalam bidang promosi. *Marketplace* facebook didirikan pada tahun 2007 dan dikembangkan kedalam bentuk fitur yang sempurna pada tahun 2016 dan pada tahun 2019 *marketplace* facebook ramai diminati pengguna. Hingga saat ini *marketplace* facebook masih tetap eksis dan mampu bertahan terhadap perubahan lingkungan bisnis yang terdigitalisasi. Oleh karena itu, Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *ease of use*, *user experience* dan *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pengguna *marketplace* facebook di Kabupaten Ponorogo. Populasi dari penelitian ini merupakan individu yang menggunakan *marketplace* facebook di Kabupaten Ponorogo. Metode pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Metode pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *google form* dan dibagikan melalui sosial media yang disebar ke 100 responden. Pengukuran variabel penelitian ini menggunakan skala likert lima point. metode analisis yang digunakan adalah pemodelan persamaan struktural (SEM) menggunakan pendekatan *partial least square* (PLS) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *ease of use*, *user experience* dan *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan

terhadap *e-loyalty* pengguna *marketplace* facebook di Kabupaten Ponorogo. Impikasi dari penelitian ini dapat menjadi acuan penting untuk meningkatkan sistem *marketplace* facebook sehingga *marketplace* facebook dapat menciptakan strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pengguna.

Kata Kunci: *Ease of Use, User Experience, E-Satisfaction, E-Loyalty, Marketplace Facebook*



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Consumer Culture Theory (CCT)	8
2.1.2. Manajemen.....	9
2.1.3. Bisnis Digital.....	12
2.1.4. Marketing Mix	13
2.1.5. Perilaku Konsumen	15
2.1.6. E-Loyalty.....	17
2.1.7. Ease of Use.....	18
2.1.8. User Experience	19
2.1.9. E-Satisfaction	20
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	28
2.4. Pengembangan Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.2.1. Populasi.....	31
3.2.2. Sampel.....	32
3.3. Jenis dan Metode Pengambilan Data.....	33
3.3.1. Jenis Data	33
3.3.2. Metode Pengambilan Data	33
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5. Metode Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. HASIL PENELITIAN	40
4.1.1. Gambaran Umum Responden	40
4.1.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	43
4.2. HASIL ANALISIS DATA	48
4.2.1. Skema Model Partial Least Square	48
4.2.2. Analisa Outer Model.....	48
4.2.3. Analisa Inner Model.....	52
4.2.4. Uji Hipotesis	53
4.3. PEMBAHASAN DAN HASIL UJI HIPOTESIS	55
4.3.1. Pengaruh Ease of Use Terhadap E-Loyalty.....	55
4.3.2. Pengaruh User Experience Terhadap E-Loyalty	57
4.3.3. Pengaruh E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4 Karakteristik Usia Responden	41
Tabel 5 Karakteristik Pekerjaan Responden	41
Tabel 6 Karakteristik Frekuensi Belanja Responden	42
Tabel 7 Karakteristik Kategori Pembelian Responden	43
Tabel 8 Skala Interval.....	44
Tabel 9 Tanggapan Responden Variabel Ease of Use	44
Tabel 10 Tanggapan Responden Variabel User Experience	45
Tabel 11 Tanggapan Responden Variabel E-Satisfaction	46
Tabel 12 Tanggapan Responden Variabel E-Loyalty	47
Tabel 13 Output Outer Loading	49
Tabel 14 Output Average Variant Extracted	50
Tabel 15 Output Fornell Lacker Criterium.....	51
Tabel 16 Output Composite Reliability.....	51
Tabel 17 Output Cronbach's Alpha	52
Tabel 18 Output R-Square.....	53
Tabel 19 Output Path Coefficient.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka konseptual Model Penelitian.....	28
Gambar 2 Skema Model Partial Least Square	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	72
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	81
Lampiran 3 Hasil Olah Data	88
Lampiran 4 Plagiasi Penelitian.....	91
Lampiran 5 Berita Acara	92
Lampiran 6 Bukti LOA Artikel	94

