

**Pengaruh Shopee Games Terhadap Loyalitas Pengguna
Shopee Dengan Menggunakan *Expectation-Confirmation
Model (ECM)***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Alvin

NPM: 181709949

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENGARUH SHOPEE GAMES TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SHOPEE MENGGUNAKAN EXPECTATION CONFIRMATION MODEL

yang disusun oleh

ALVIN

181709949

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 20 Juli 2022



	Keterangan
Dosen Pembimbing 1 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2 : Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah menyetujui
Tim Penguji	
Penguji 1 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah menyetujui
Penguji 2 : Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.	Telah menyetujui
Penguji 3 : Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs	Telah menyetujui

Yogyakarta, 20 Juli 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc

ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Alvin
NPM : 181709949
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Pengaruh Shopee Games Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee Dengan Menggunakan *Expectation-Confirmation Model*(ECM)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 07 Juli 2022
Yang menyatakan,

Alvin
181709949

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Shopee Games Terhadap Loyalitas Pengguna Menggunakan *Expectation-Confirmation Model*”** dengan baik. Penulis Tugas Akhir ini bertujuan memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, penyertaan, serta rahmat-Nya kepada penulis.
2. Orang tua, adik dan Vanessa Wutami yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberi semangat kepada penulis.
3. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
4. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membimbing dan memberikan saran masukan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M. Li. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membimbing dan memberikan saran masukan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs. selaku dosen pembimbing akademis yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis dari semester awal hingga semester akhir
7. Teman-teman (Monika Irene Simanjorang, Putri Wardani, Lenny Stephani, Hendi Handoko, Gilbert Marpaung) yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman dari Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta khususnya Angkatan 2018.

9. Seluruh responden yang telah membantu dalam mengisi kuesioner Tugas Akhir ini.

Demikian Tugas Akhir ini dibuat. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kiranya pembaca dapat memaklumi nya. Akhir kata, penulis mengharapkan agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 07 Juli 2022

Alvin
181709949



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk menganalisis berbagai faktor yang dapat menjadi pengaruh terhadap loyalitas pengguna dalam menggunakan Shopee Games. Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dalam pengumpulan responden. Jumlah data sampel yang dikumpulkan sebanyak 407 dan dilakukan metode analisis data menggunakan SEM-PLS. Model penelitian yang digunakan adalah *Expectation Confirmation Model* (ECM). Terdapat empat belas hipotesis yang diajukan penelitian ini. Namun adanya beberapa faktor, peneliti harus menghapus dua variabel yaitu variabel NV dan UV. Setelah peneliti menghapus dua variabel, terdapat delapan hipotesis yang tersisa dengan hasil tujuh hipotesis diterima dan satu hipotesis di tolak. Ketujuh hipotesis yang diterima yaitu *trendiness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *hedonic value* Shopee, *intimacy* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *hedonic value* Shopee, *hedonic value* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *satisfaction* Shopee, *satisfaction* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *continuance intention* Shopee, *hedonic value* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *loyalty* Shopee, *satisfaction* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *loyalty* Shopee, *continuance intention* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *loyalty* Shopee. Adapun satu hipotesis yang ditolak adalah *entertainment* memiliki pengaruh negatif tidak signifikan terhadap *hedonic value* Shopee.

Kata Kunci : Gamifikasi; Loyalitas pengguna; Shopee; SEM-PLS; ECM.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze various factors that can influence user loyalty in using Shopee Games. This research used quantitative methods with purposive sampling techniques in collecting respondents. The number of sample data that has been collected was 407 (four hundred and seven) and the data analysis method was using SEM-PLS. The research model used in this research was the Expectation Confirmation Model (ECM). There were fourteen hypotheses proposed by this research. However, due to several factors, researchers had to remove two variables, the NV and UV variables. After the researcher removed the two variables, there were eight remaining hypotheses and the result were seven hypotheses were accepted and one hypothesis was rejected. The seven hypotheses that were accepted, trendiness has a significant positive effect on Shopee's hedonic value, intimacy has a significant positive effect on Shopee's hedonic value, hedonic value has a significant positive effect on Shopee satisfaction, satisfaction has a significant positive effect on Shopee's continuance intention, and hedonic value has a positive influence significantly on Shopee loyalty, satisfaction has a significant positive effect on Shopee loyalty, continuous intention has a significant positive effect on Shopee loyalty. One hypothesis that was rejected is entertainment has an insignificant negative effect on Shopee's hedonic value.

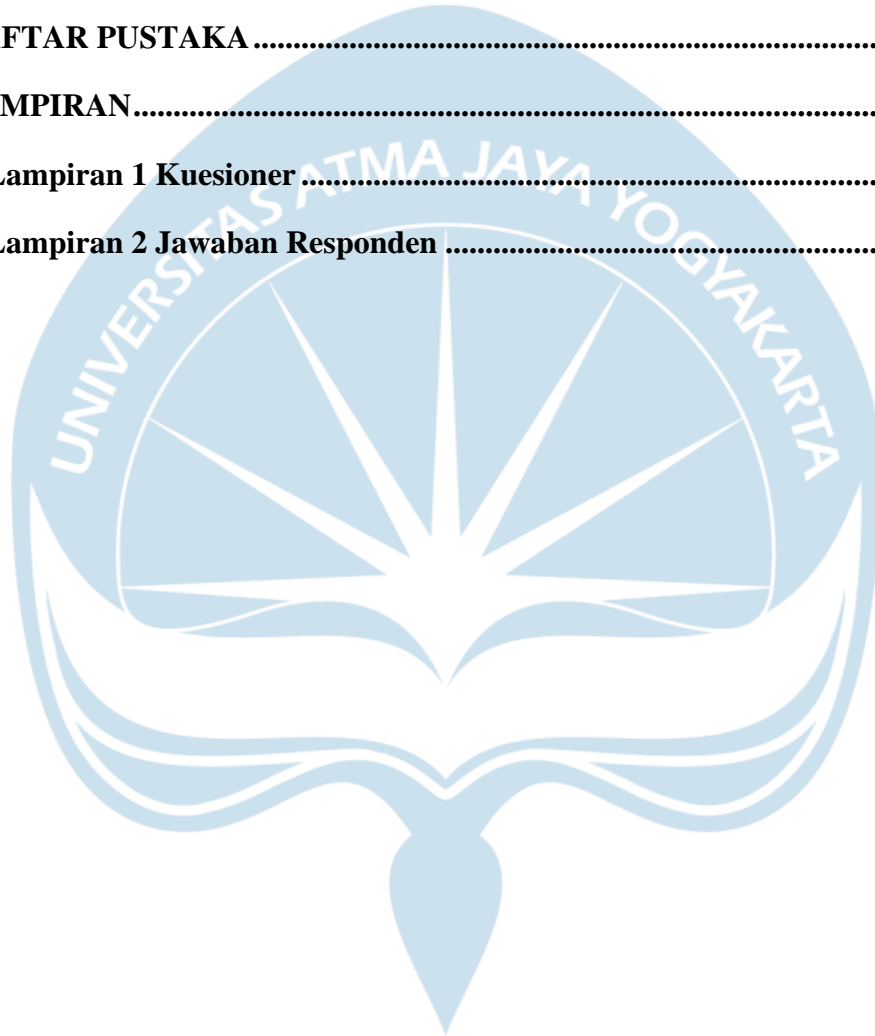
Keywords: Gamification; User loyalty; Shopee; SEM-PLS; ECM.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Bagan Keterkaitan	7
1.8 Model Penelitian	8
1.9 Penyusunan Hipotesis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Studi Sebelumnya	18
2.2 Dasar Teori.....	24
2.2.1 Marketplace	24
2.2.2 Shopee	24
2.2.3 Shopee Games.....	25
2.2.4 Program Loyalitas.....	26

2.2.5	Loyalitas Pelanggan	27
2.2.6	Gamifikasi.....	27
2.2.7	<i>Expectation-Confirmation Model (ECM)</i>	29
2.2.8	SEM-PLS	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Tahapan Penelitian.....	33
3.2	Perumusan dan Identifikasi Masalah	33
3.2	Studi Literatur	34
3.3	Pengumpulan Data	34
3.4	Pengolahan Data	35
3.5	Analisis	37
BAB IV		38
HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Demografi Responden.....	38
4.1.1	Jenis Kelamin	38
4.1.2	Usia	39
4.1.3	Domisili	40
4.1.4	Pekerjaan	41
4.1.5	Pendapatan	42
4.1.6	Frekuensi Penggunaan Shopee Dalam Seminggu	43
4.2	Analisis Data	43
4.2.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	43
4.2.1.1	Uji Validitas	46
4.2.1.2	Uji Reliabilitas	51
4.2.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	52
4.2.3	Intreprestasi Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i>	54

4.2.4 Interpretasi Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	55
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	67
Lampiran 1 Kuesioner	67
Lampiran 2 Jawaban Responden	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Aplikasi Marketplace di App Store dan Play Store....	2
Gambar 1.2 Bagan Keterkaitan.....	7
Gambar 1.3 Model Usulan	8
Gambar 2.1 Jenis-Jenis Game Pada Shopee.....	26
Gambar 2.2 Contoh Hadiah Berbentuk Voucher Diskon	27
Gambar 2.3 Expectation Confirmation Model (ECM).....	30
Gambar 3.1 Alur Tahap Penelitian	33
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Usia	39
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Domisili.....	40
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Pekerjaan	41
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Pendapatan	42
Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Frekuensi Penggunaan Shopee	43
Gambar 4.7 Diagram Model Penelitian	44
Gambar 4.8 <i>Loading Factor</i>	45
Gambar 4.9 Diagram Model Penelitian Sesudah.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Konstruk Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 <i>Outer Model</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 <i>Inner Model</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 <i>Loading Factor</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 <i>Loading Factor</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 <i>Cross Loading</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 <i>Composite Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 <i>Cronbach's Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 <i>R-Square</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 <i>Predictive Relevance</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.