

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBENTUKAN KOMITMEN PELANGGAN DAN *e- WOM* PADA
PENGGUNA APLIKASI *SHOPEE PAY***

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
Marcelino Excel Sugiyanto
NPM: 180324210**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2022**

Skripsi

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBENTUKAN KOMITMEN PELANGGAN DAN e- WOM
PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE PAY**



**DISUSUN OLEH:
MARCELINO EXCEL SUGIYANTO
NPM: 180324210**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'S. Junaedi', is placed below the text 'Dosen Pembimbing'.

Prof. Dr. Sheellyana Junaedi MF., SE., M.Si.



SURAT KETERANGAN No. 1016/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Kamis, 4 Agustus 2022 dengan susunan pengujian sebagai berikut:

1. Dr. Dra. J. Ellyawati, MM. (Ketua Penguji)
2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Anggota)
3. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Marcelino Excel Sugiyanto

NPM 180324210

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Marcelino Excel Sugiyanto telah selesai direvisi dan revisi tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia pengujian.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan

bahwaskripsi yang berjudul:

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBENTUKAN KOMITMEN PELANGGAN DAN *e- WOM* PADA PENGGUNA
APLIKASI *SHOPEE PAY***

merupakan hasil karya saya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah saya nyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiarasi, baik sebagian maupun seluruh dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Juli 2022

Yang menyatakan



Marcelino Excel Sugiyanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan rahmat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Pembentukan Komitmen Pelanggan dan juga e-WOM pada Penggunaan Aplikasi Shopee Pay. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Banyak kesulitan dan juga hambatan yang dialami oleh penulis dalam penulisan skripsi ini, semua hal tersebut dapat penulis lewati berkat adanya dukungan dan bantuan serta doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis diberikan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat dan rahmat-Nya penulis diberikan perlindungan, Kesehatan jasmani dan rohani sehingga dapat menyelesaikan kegiatan perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
2. Keluarga saya yaitu Papa, Mama, Kakak yang selalu memberikan dukungan serta motivasi untuk penulis selama penulisan skripsi ini.
3. Ibu Prof.Dr. MF. Sheellyana Junaedi, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan meluangkan waktu, serta banyak membantu dalam penulisan serta memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Seluruh dosen, staff dan karyawan FBE Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan dedikasi dalam ilmu dan jasa yang diberikan kepada saya.

5. Teman teman seperjuangan bimbingan Prof.Shelly (Paquita, Josefien, Michael, Yesaya, Laras, Icha, Ocha, Jeklin, Olin, Sheila, Willy, Gilang, Yosep, Axel, Agung, Ario, dan Kevin) yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman SENAT MAHASISWA FBE UAJY 2016-2020 yang sudah berproses bersama dengan penulis selama perkuliahan.
7. Teman-teman Manajemen Angkatan 2018 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama berlangsungnya perkuliahan
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, doa dan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi dapat penulis selesaikan dengan baik

Yogyakarta, 13 Juli 2022

Yang menyatakan



Marcelino Excel Sugiyanto

HALAMAN MOTTO

**YOUR DREAM HAS NO
EXPIRE DATE,
CHASE IT !!**

**“YOUR EFFORTS
WILL NEVER BETRAY
YOU , ALL YOUR
EFFORTS WILL PAY
OFF”**

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN MOTTO	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
<i>BAB I PENDAHULUAN.....</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</i>	<i>7</i>
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Electronic Word Of Mouth (<i>e-WOM</i>).....	7
2.1.2 Komitmen Pelanggan	8
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.4 Electronic Money (<i>E- MONEY</i>).....	9
2.2 Hasil Riset Terdahulu	10
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1 Kepuasan konsumen dan komitmen	16
2.3.2 Kepuasan konsumen dan <i>e-WOM</i>	17
2.3.3 Komitmen dan <i>e-WOM</i>	17
2.3.4 Kepuasan konsumen, <i>e-WOM</i> , komitmen afektif, dan komitmen normatif.....	18
2.4 Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<i>BAB III METODE PENELITIAN</i>	<i>19</i>
3.1. Lokasi penelitian dan Objek Penelitian	19
3.2. Desain Penelitian.....	19
3.3. Data dan Sumber Data.....	20
3.4. Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian	20
3.5. Metode Pengambilan Sampel	21
3.6. Definisi Operasional.....	22
3.7. Pengujian Instrumen Penelitian.....	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.8. Analisis Data.....	28
3.8.1 Uji Parsial (Uji Nilai <i>t</i>)	28
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi	29
3.8.3 Uji PLS (Partial Least Square).....	29
<i>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</i>	<i>33</i>
4.1 Pengantar.....	33

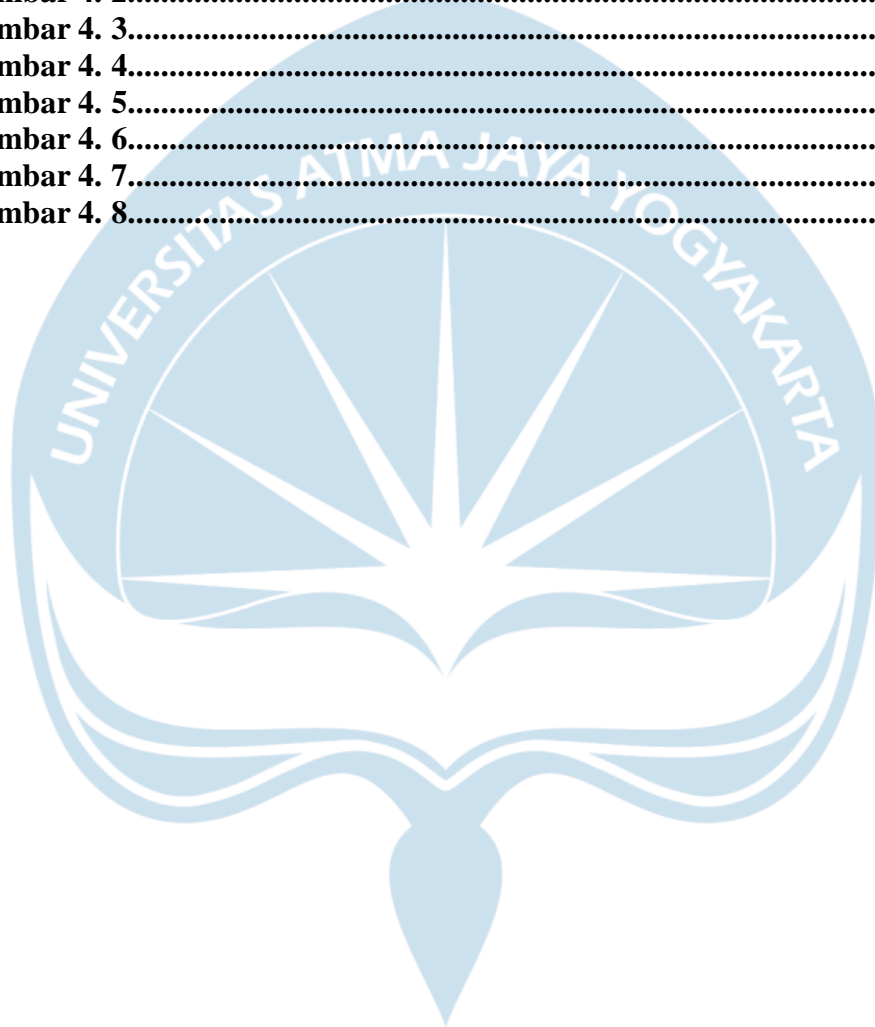
4.2	Analisis Profil Responden	34
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Usia	34
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin:.....	35
4.2.3	Profil Responden berdasarkan jenis pekerjaan:	35
4.2.4	Profil responden berdasarkan pernah menggunakan produk e-moneyshepee pay:.....	36
4.2.5	Profil responden berdasarkan lamanya menggunakan produk e-moneyshepee pay: ...	36
4.2.6	Profil responden berdasarkan dengan tujuan menggunakan e-moneyshepee pay:.....	37
4.2.7	Profil responden berdasarkan jenis transaksi yang menggunakan produk e-money shepee pay:.....	38
4.2.8	Profil responden berdasarkan berapa kali (dalam kurun waktu satutahun) menggunakan produk e-money shepee pay:.....	38
4.3	Hasil Analisis Partial Least Square (PLS).....	39
4.3.1	Merancang Model Struktural (Inner Model)	39
4.3.2	Merancang model pengukuran (Outer Model)	40
4.3.3.1	Evaluasi Uji Validitas: Konvergen	41
4.3.3.2	Evaluasi Uji Validitas: Diskriminan	42
4.3.3.3	Evaluasi Uji Reabilitas	44
4.3.4	Evaluasi Goodnes of Fit: Inner Model.....	45
4.4	Pengujian Hipotesis	47
4.5	Pembahasan	50
4.5.1	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap komitmen afektif	50
4.5.2	Pengaruh kepuasan konsumen terhadap komitmen normative.....	51
4.5.3	Pengaruh kepuasan konsumen terhadap e-WOM.....	51
4.5.4	Pengaruh komitmen afektif terhadap e-WOM	52
4.5.5	Pengaruh komitmen normative terhadap e-WOM.....	53
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Implikasi Manajerial.....	58
5.3	Keterbatasan dan saran penelitian	59
DAFTAR PUSTAKA		60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	12
Tabel 3. 1	20
Tabel 3. 2	24
Tabel 3. 3	26
Tabel 4. 1	32
Tabel 4. 2	33
Tabel 4. 3	15
Tabel 4. 4	17
Tabel 4. 5	18
Tabel 4. 6	18
Tabel 4. 7	19
Tabel 4. 8	20
Tabel 4. 9	21
Tabel 4. 10	22
Tabel 4. 11	23
Tabel 4. 12	24
Tabel 4. 13	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.....	16
Gambar 4. 1.....	33
Gambar 4. 2.....	34
Gambar 4. 3.....	35
Gambar 4. 4.....	36
Gambar 4. 5.....	37
Gambar 4. 6.....	38
Gambar 4. 7.....	16
Gambar 4. 8.....	21



ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBENTUKAN KOMITMEN PELANGGAN DAN JUGA E- WOM PADA PENGGUNA SHOPEE PAY

Marcelino Excel Sugiyanto

Prof. Dr. Sheellyana Junaedi MF., SE., M.Si.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji mengenai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembentukan komitmen pelanggan dan juga e-WOM pada pengguna aplikasi shopee pay. Objek pada penelitian ini adalah pengaruh kepuasan pelanggan terhadap terbentuknya komitmen pelanggan dan e wom pada pengguna e-money shopee pay Sampel pada penelitian ini adalah para pengguna shopee pay yang pernah melakukan transaksi menggunakan shopee pay. Sampel dilakukan dengan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berupa *google forms* secara langsung ke pengguna shopee pay sebanyak 208 kuesioner. Metode statistik menggunakan menggunakan SmartPLS versi 3 dengan pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen pelanggan berpengaruh langsung secara positif terhadap e-WOM. Kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh terhadap komitmen pelanggan dan juga e-WOM

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, komitmen pelanggan, e-WOM