

**PENGARUH KEMUDAHAN *ONLINE*,  
KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE* TERHADAP  
NIAT BELI *ONLINE* DAN *ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH*  
STUDI PADA: APLIKASI SOCO BY SOCIOLLA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

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



**Disusun Oleh:**

**STEFANI CEWA DINATA**

**NPM: 19 03 25018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

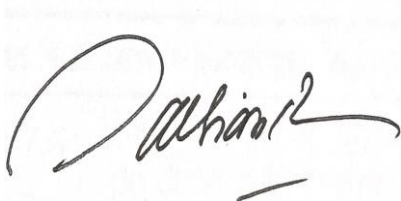
**Skripsi**  
**PENGARUH KEMUDAHAN *ONLINE*,**  
**KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE* TERHADAP NIAT BELI *ONLINE***  
**DAN *ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH***  
**STUDI PADA: APLIKASI SOCO *BY* SOCIOLLA**



**Disusun Oleh:**  
**STEFANI CEWA DINATA**  
**NPM: 19 03 25018**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Nadia Nila Sari, SE., MBA**

**13 Juni 2023**

Skripsi

**PENGARUH KEMUDAHAN *ONLINE*,  
KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE* TERHADAP NIAT BELI *ONLINE*  
DAN *ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH*  
STUDI PADA: APLIKASI SOCO BY SOCIOLLA**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

**Stefani Cewa Dinata  
NPM: 19 03 25018**

Telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal 17 Juli 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

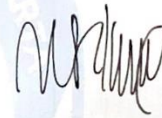
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**W. Mahestu N. K, SE., M.Sc.IB, Ph.D.**

**Anggota Panitia Penguji**



**Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI.**



**Nadia Nila Sari, SE., MBA.**

**Yogyakarta, 21 Juli 2023  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



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

**FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEMUDAHAN *ONLINE*,  
KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE* TERHADAP NIAT BELI *ONLINE*  
DAN *ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH*  
STUDI PADA: APLIKASI SOCO *BY* SOCIOLLA**

benar-benar hasil karya saya pribadi, pernyataan ide, maupun tujuan kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Juni 2023

Yang menyatakan



Stefani Cewa Dinata

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan YME dan Bunda Maria atas segala berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan *Online*, Kepuasan Pelanggan *Online* Terhadap Niat Beli *Online* dan *Electronic Word-Of-Mouth* pada Aplikasi *SOCO by Sociolla*” dengan baik. Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penulisan tugas akhir baik secara langsung maupun tidak langsung. Bantuan dan semangat yang diberikan, membantu peneliti dalam proses pengerjaan tugas akhir sehingga proses penulisan dapat berjalan dengan lancar. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria karena berkat, penyertaan dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Keluarga tercinta Papa, Mama, Angel dan Juan terimakasih karena telah mendukung, menyemangati, memberikan kasih sayang dan senantiasa mendoakan dari awal perkuliahan sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga pikiran dan dengan sabar memberikan arahan serta menuntun selama proses penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen, staf dan karyawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas bekal ilmu yang telah diberikan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
5. Grup *power rangers* Cristina, Destya, Julia dan Tarisa yang senantiasa menemani penulis suka maupun duka dari awal perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini. *You guys are Awesosme!*
6. Sahabat selama perantauan Bea, Samang, Nana, Angek, Evel, Tania dan Gading yang selalu memberikan dukungan, saran dan nasihat kepada penulis setiap waktunya.
7. Sahabat penulis yang menemani dan mendukung dari kejauhan Fani P.N terimakasih atas waktu yang senantiasa diberikan kepada penulis.

8. Audi, Alex, Adji dan Wenwen yang selalu menemani, memberikan bantuan dan menjadi pendengar yang baik untuk penulis.
9. Avi, Nickana, Fang, Abong, Bianca, Caca dan teman-teman lain yang memberikan semangat dan energi positif sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman KKN kelompok 81 Angel, Tia, Angga, Bimo, Paringga, Nando, Sherly, Valda dan Briyan terimakasih atas dinamika dan kenangan yang diberikan.
11. Seluruh keluarga besar BPM FBE UAJY yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran selama penulis berkuliah di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
12. UKF Basket FBE UAJY yang telah memberikan pengalaman berharga dan keseruan selama mengikuti kegiatan bola basket di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
13. Taylor Swift dan lagu-lagunya terkhusus album Lover yang telah menemani penulis dan memberikan semangat selama proses penulisan skripsi.
14. Terimakasih juga untuk penulis yang telah bekerja keras dan percaya akan diri sendiri sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi, oleh karena itu segala kritik dan masukan yang membangun diharapkan peneliti untuk dapat memperbaiki kekurangan tersebut.

Yogyakarta, 13 Juni 2023



Stefani Cewa Dinata

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kemudahan <i>Online</i> .....	10
2.1.2 Kemudahan Akses.....	11
2.1.3 Kemudahan Pencarian.....	12
2.1.4 Kemudahan Evaluasi.....	13
2.1.5 Kemudahan Atensi.....	13
2.1.6 Kemudahan Bertransaksi .....	14
2.1.7 Kemudahan Kepemilikan.....	15
2.1.8 Kemudahan Pasca Kepemilikan.....	16
2.1.9 Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> .....	16
2.1.10 Niat Beli <i>Online</i> .....	17
2.1.11 <i>Electronic Word-Of-Mouth</i> .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1 Pengaruh Kemudahan Akses dan Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> .....	31
2.3.2 Pengaruh Kemudahan Pencarian dan Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> .....	31
2.3.3 Pengaruh Kemudahan Evaluasi dan Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> .....	32

2.3.4	Pengaruh Kemudahan Atensi dan Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> .....	32
2.3.5	Pengaruh Kemudahan Bertransaksi dan Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> .....	33
2.3.6	Pengaruh Kemudahan Kepemilikan dan Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> .....	33
2.3.7	Pengaruh Kemudahan Pasca Kepemilikan dan Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> .....	34
2.3.8	Pengaruh Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> dan Niat Beli <i>Online</i> .....	34
2.3.9	Pengaruh Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> dan <i>Electronic Word-Of- Mouth</i> .....	35
2.4	Model Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>37</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Objek, Subjek dan Tempat Penelitian.....	37
3.3	Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1	Populasi Penelitian.....	38
3.3.2	Sampel Penelitian.....	38
3.3.3	Teknik Pengumpulan Sampel.....	38
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5	Definisi Operasional.....	40
3.6	Pengukuran Data .....	44
3.7	Metode Analisis Data .....	45
3.7.1.	Uji Validitas .....	45
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	47
3.7.3.	Statistik Deskriptif .....	48
3.7.4.	Alat Analisis.....	49
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>
4.1	Hasil Statistika Deskriptif .....	51
4.1.1	Analisis Deskriptif Profil Responden.....	51
4.1.2	Analisis Demografi Responden.....	53
4.1.3	Uji Statistika Deskriptif .....	54
4.2	Analisis Data .....	55
4.2.1	Analisis Regresi Berganda.....	55
4.2.2	Analisis Regresi Sederhana.....	58
4.3	Pembahasan .....	59



4.3.1	Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>	60
4.3.2	Pengaruh Kemudahan Pencarian Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>	60
4.3.3	Pengaruh Kemudahan Evaluasi Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>	61
4.3.4	Pengaruh Kemudahan Atensi Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>	61
4.3.5	Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>	62
4.3.6	Pengaruh Kemudahan Kepemilikan Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>	62
4.3.7	Pengaruh Kemudahan Pasca Kepemilikan Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>	63
4.3.8	Pengaruh Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> Terhadap Niat Beli <i>Online</i>	63
4.3.9	Pengaruh Kepuasan Pelanggan <i>Online</i> Terhadap <i>Electronic Word-Of-Mouth</i>	64
BAB V PENUTUP		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Implikasi Manajerial	66
5.3	Keterbatasan Penelitian	67
5.4	Saran Penelitian Kedepan	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peta E – Commerce Indonesia, 2022: Q2 .....	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	40
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Yang Mengetahui SOCO by Sociolla.....	51
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Yang Menginstal Aplikasi SOCO by Sociolla .....	52
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Yang Melakukan Pembelian.....	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Demografi Responden.....	53
Tabel 4. 5 Uji Statistika Deskriptif .....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Berganda.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendapatan Produk Perawatan Tubuh dan Kecantikan di Indonesia Tahun 2017 – 2025 (Dalam Triliun) .....	2
Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi SOCO by Sociolla .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. 1 Surat Pengantar Kuesioner .....	74
Lampiran I. 2 Pertanyaan Kuesioner.....	75
Lampiran I. 3 Formulir Google Form .....	80
Lampiran I. 4 Indikator Jurnal Utama.....	93
Lampiran I. 5 Hasil Pengisian Responden .....	95
Lampiran I. 6 Hasil SPSS .....	123
Lampiran I. 7 Jurnal Acuan.....	132



**PENGARUH KEMUDAHAN *ONLINE*,  
KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE* TERHADAP NIAT BELI *ONLINE*  
DAN *ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH*  
STUDI PADA: APLIKASI SOCO *BY* SOCIOLLA**

**STEFANI CEWA DINATA**

**Nadia Nila Sari, S.E., MBA.**

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43 – 44, Yogyakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk menguji pengaruh kemudahan *online* yang meliputi (kemudahan akses, pencarian, evaluasi, atensi, transaksi, kepemilikan dan pasca kepemilikan), kepuasan pelanggan *online* terhadap niat beli *online* dan *electronic word-of-mouth* pada aplikasi SOCO *by* Sociolla. Dalam penelitian ini, teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan dua kali regresi linear sederhana. Metode dalam pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini *purposive sampling* melalui Google Form dengan pertanyaan berbasis skala *likert* 5 poin dan diperoleh 165 responden yang memenuhi syarat untuk mengikuti penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan transaksi dan kemudahan kepemilikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *online* dan variabel kepuasan pelanggan *online* berpengaruh signifikan terhadap niat beli *online* dan *electronic word-of-mouth*. Sedangkan, variabel kemudahan akses, kemudahan pencarian, kemudahan evaluasi, kemudahan atensi dan kemudahan pasca kepemilikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *online*.

**Kata kunci:** SOCO *by* Sociolla, Kemudahan *Online*, Kepuasan Pelanggan *Online*, Niat Beli *Online*, dan *Electronic Word-Of-Mouth*.