

**PENGARUH SHOPEE *LIVE* TERHADAP TINGKAT LOYALITAS
PENGGUNA APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE
*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Dilakukan untuk Memenuhi Persyaratan untuk Mencapai Derajat
Sarjana Sistem Informasi



Gabriella Aprilliani Ayu Purnomo

NPM: 181709742

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENGARUH SHOPEE LIVE TERHADAP TINGKAT LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI SHOPEE
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

yang disusun oleh

Gabriella Aprilliani Ayu Purnomo

181709742

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 Agustus 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 24 Agustus 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan karunia, berkat dan rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian sampai kepada penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Shopee *Live* Terhadap Tingkat Loyalitas Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*”. Penulisan Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selain itu, Tugas Akhir ini juga dibuat sebagai salah satu wujud mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini 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 karunia, berkat dan rahmat-Nya kepada penulis.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberi semangat kepada penulis.
3. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membagi ilmunya kepada penulis.
4. Ibu FL. Spty Rahayu S.T., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membimbing dan memberikan saran serta 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 serta masukan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M. Li. selaku dosen pembimbing akademis yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis dari semester awal hingga semester akhir
7. Teman-teman dari Program Studi Sistem Informasi, Univeristas Atma Jaya Yogyakarta khususnya Angkatan 2018 serta teman-teman semasa sekolah yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh responden yang telah membantu dalam mengisi kuesioner Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia, berkat dan rahmat-Nya kepada mereka semua. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan sumbangan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun, karena penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan

sehingga pembaca diharapkan dapat memakluminya, semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan kita tetap dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Yogyakarta,
Penulis

Gabriella Aprilliani Ayu Purnomo
181709742

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pengguna Shopee dengan adanya Shopee *Live*. Pada penelitian ini digunakan metode SEM-PLS dengan evaluasi *outer model* dan evaluasi *inner model* dalam pengolahan data menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Pengumpulan jumlah sampel akan dilakukan menggunakan teknik *random sampling* sehingga terkumpul jawaban dari 392 responden. Pengujian terhadap data menggunakan evaluasi *outer model* yang terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas dan juga evaluasi *inner model* yang terdiri dari uji koefisien determinasi (*r-square*), uji *predictive relevance* dan uji hipotesis. Terdapat 7 variabel yang diuji yaitu *Mobility* (M), *Reachability* (R), *Convenience* (C), *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Brand Image* (BI) dan *Loyalty* (L). Penelitian ini memiliki 7 hipotesis yaitu *Mobility* (M) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU), *Reachability* (R) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU), *Convenience* (C) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif terhadap *Brand Image* (BI), *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif terhadap *Brand Image* (BI), *Brand Image* (BI) berpengaruh positif terhadap *Loyalty* (L). Berdasarkan pengujian yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa 5 hipotesis diterima dan 2 hipotesis ditolak.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan; SEM-PLS; SmartPLS; TAM; Shopee *Live*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Batasan Masalah	3
1.6. Manfaat Penelitian	3
1.7. Bagan Keterkaitan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Studi Sebelumnya	4
2.2. Dasar Teori	14
2.2.1. Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2.2. Shopee	15
2.2.3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
2.2.4. SEM-PLS	17
2.2.5. SmartPLS	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Tahapan Penelitian	20
3.1.1. Mengidentifikasi dan Merumuskan Masalah	21
3.1.2. Studi Literatur	21
3.1.3. Menentukan Hipotesis.....	21
3.1.4. Menentukan Strategi Pengumpulan dan Penentuan Sampel	27
3.1.5. Mengumpulkan Data	27
3.1.6. Mengolah Data	28
3.1.6.1. Evaluasi <i>Outer Model</i>	28
3.1.6.2. Evaluasi <i>Inner Model</i>	29
3.1.7. Menyajikan Hasil Pengolahan Data	30
3.1.8. Mengambil Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Demografi Responden	32
4.1.1. Jenis Kelamin.....	32
4.1.2. Usia	33
4.1.3. Domisili	33
4.1.4. Pekerjaan	34
4.1.5. Frekuensi Penggunaan Shopee dalam Seminggu	34
4.2. Uji Kualitas Data.....	35
4.2.1. Uji Validitas	35
4.2.2. Uji Reliabilitas	36
4.3. Analisis Data.....	37

4.3.1. Evaluasi <i>Outer Model</i>	37
4.3.1.1. Uji Validitas	39
4.3.1.1.1. <i>Convergent Validity</i> (Validitas Konvergen)	39
4.3.1.1.1.1. <i>Loading Factor</i>	39
4.3.1.1.1.2. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	41
4.3.1.1.2. <i>Discriminant Validity</i> (Validitas Diskriminan)	42
4.3.1.1.2.1. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	42
4.3.1.1.2.2. <i>Cross Loading</i>	42
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	44
4.3.1.2.1. <i>Composite Reliability</i>	44
4.3.1.2.2. <i>Cronbach's Alpha</i>	44
4.3.2. Evaluasi <i>Inner Model</i>	45
4.3.2.1. Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	45
4.3.2.2. <i>Predictive Relevance</i>	46
4.3.2.3. Uji Hipotesis	46
4.3.3. Interpretasi Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i>	47
4.3.4. Interpretasi Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65
Lampiran 1	65
Lampiran 2	76
TABEL REVISI	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Penelitian Sebelumnya	8
Tabel 3.1. Tabel Hipotesis Penelitian	25
Tabel 3.2. Tabel Konstruk Penelitian	25
Tabel 3.3. Tabel Parameter <i>Outer Model</i>	29
Tabel 3.4. Tabel Parameter <i>Inner Model</i>	30
Tabel 4.1. Tabel Uji Validitas	35
Tabel 4.2. Tabel Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.3. Tabel <i>Loading Factor</i> Model Penelitian	38
Tabel 4.4. Tabel <i>Loading Factor</i>	40
Tabel 4.5. Tabel <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	41
Tabel 4.6. Tabel <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	42
Tabel 4.7. Tabel <i>Cross Loading</i>	43
Tabel 4.8. Tabel <i>Composite Reliability</i>	44
Tabel 4.9. Tabel <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Tabel 4.10. Tabel <i>R-Square</i>	45
Tabel 4.11. Tabel <i>Predictive Relevance</i>	46
Tabel 4.12. Tabel Uji Hipotesis	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Gambar Bagan Keterkaitan	3
Gambar 2.1. Gambar Model TAM	17
Gambar 3.1. Gambar Tahapan Penelitian	20
Gambar 3.2. Gambar Model Hipotesis	22
Gambar 4.1. Gambar Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2. Gambar Diagram Lingkaran Usia	33
Gambar 4.3. Gambar Diagram Lingkaran Domisili	33
Gambar 4.4. Gambar Diagram Lingkaran Pekerjaan	34
Gambar 4.5. Gambar Diagram Lingkaran Frekuensi Penggunaan Shopee Dalam Seminggu	34
Gambar 4.6. Gambar Model Penelitian	37
Gambar 4.7. Gambar Model Penelitian Setelah Penghapusan	39
Gambar 4.8. Gambar <i>Loading Factor</i>	41