

PENGARUH *USER INTERFACE QUALITY* DAN *INFORMATION QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA

Alfin Aji Prasetyo

1705618063



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

FAKLUTAS EKONOMI

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

***THE EFFECT OF USER INTERFACE QUALITY AND INFORMATION
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER
ENGAGEMENT ON TOKOPEDIA APPLICATION USERS***

Alfin Aji Prasetyo

1705618063



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is written as one of the requirements for getting Bachelor's Degree of Management
at Faculty of Economics State University of Jakarta*

MANAGEMENT STUDY PROGRAM

MARKETING CONCENTRATION

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



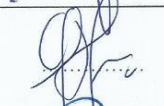
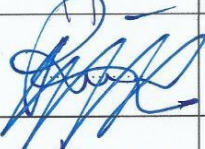
Penanggung Jawab

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, Ph.D

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Ketua Sidang)		29 Agustus 2023
2	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Penguji 1)		29 Agustus 2023
3	Ika Febrilia, S.E, M.M. NIP. 198702092015042001 (Penguji 2)		29 Agustus 2023
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)		27 Agustus 2023
5	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		29 Agustus 2023
Nama : Alfin Aji Prasetyo No. Registrasi : 1705618063 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 15 Agustus 2023			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 11 September 2023

Yang membuat pernyataan



Alfin Aji Prasetyo

NIM. 1705618063

ABSTRAK

Alfin Aji Prasetyo, 2023, Pengaruh *User Interface Quality* dan *Information quality* terhadap *Customer Loyalty* dimediasi oleh *Customer engagement* pada Pengguna Aplikasi Tokopedia, Skripsi, Program Studi Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *user interface quality* terhadap *customer engagement* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *engagement* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer engagement* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *user interface quality* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *user interface quality* terhadap *customer loyalty* dimediasi oleh *customer engagement* pada pengguna aplikasi Tokopedia. 7) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *customer loyalty* dimediasi oleh *customer engagement* pada pengguna aplikasi Tokopedia.

Survei dengan instrumen kuesioner merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sampel yang diambil adalah 232 responden. Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi Tokopedia di Jabodetabek. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan SPSS dan SEM Lisrel untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah tidak terdapat pengaruh yang signifikan *User Interface Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Loyalty*. Lalu hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan *User Interface Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Loyalty* yang dimediasi oleh *Customer Engagaement*.

Kata kunci : *User Interface, Customer Engagement, Information quality, Customer Loyalty*

ABSTRACT

Alfin Aji Prasetyo, 2023, The Influence of User Interface Quality and Information quality on Customer Loyalty mediated by Customer engagement on Tokopedia Application Users, Thesis, Bachelor of Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.

This study aims to: 1) To find out and analyze the effect of user interface quality on customer engagement on Tokopedia application users 2) To find out and analyze the effect of information quality on customer engagement on Tokopedia application users. 3) To find out and analyze the effect of customer engagement on customer loyalty on Tokopedia application users. 4) To find out and analyze the effect of user interface quality on customer loyalty on Tokopedia application users. 5) To find out and analyze the effect of information quality on customer loyalty on Tokopedia application users. 6) To find out and analyze the effect of user interface quality on customer loyalty mediated by customer engagement on Tokopedia application users. 7) To find out and analyze the effect of information quality on customer loyalty mediated by customer engagement on Tokopedia application users.

A survey with a questionnaire instrument is the method used to collect data. The samples taken were 232 respondents. The subjects of this study were Tokopedia application users in Jabodetabek. The data analysis used was SPSS and SEM Lisrel to process and analyze research data. The results of this study are that there is no significant effect of User Interface Quality and Information Quality on Customer Loyalty. Then the results of the study also show that there is a significant influence of User Interface Quality and Information Quality on Customer Loyalty which is mediated by Customer Engagement.

Keyword : *User Interface, Customer Engagement, Information Quality, Customer Loyalty*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan rasa syukur serta terima kasih yang mendalam, peneliti haturkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang telag memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh User Interface Quality dan Information Quality terhadap Customer Loyalty dimediasi oleh Customer Engagement pada Pengguna Aplikasi Tokopedia”*** dengan tepat waktu. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan, termasuk di antaranya kepada Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Rahmi, S.E., M.S.M. sebagai Dosen Pembimbing II.

Tidak terhingga rasa terima kasih kepada keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tanpa henti, terutama kepada Ibu dan Bapak tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil. Peneliti juga ingin menyampaikan apresiasi yang tulus kepada teman-teman Manajemen angkatan 2018 atas semangat dan bantuan yang luar biasa selama proses penulisan hingga proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang luar biasa dari Allah SWT.

Peneliti menyadari masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan peneliti sehingga disadari bahwa penelitian ini masih memiliki potensi pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima semua masukan dan kritik konstruktif dari para pembaca. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti di masa mendatang.

Jakarta, 11 September 2023

Alfin Aji Prasetyo
NIM.1705618063

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *User Interface Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Loyalty* dimediasi oleh *Customer Engagement* pada Pengguna Aplikasi Tokopedia”** ini dengan baik.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat wajib untuk mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan secara materi dan spiritual. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah memberikan kritik dan saran dalam membantu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini khususnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,
2. Prof. Dr. Suherman, M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku dosen pembimbing I dari Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini,
4. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing II dari Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini,
5. Dosen-dosen Program Studi Sarjana Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama peneliti duduk di bangku perkuliahan,
6. Ibu dan Bapak saya yang selalu memperjuangkan apapun untuk saya, juga adik serta keluarga besar saya yang selalu mendukung saya.
7. Rekan-rekan mahasiswa khususnya kelas S1 Manajemen A 2018 yang sudah berkenan membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

8. Sahabat baik peneliti yang sudah mendoakan serta mendukung peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini antara lain Raisan Agus Riansyah, Rangga Dewa Nugraha, Firhan Fadilla, Cantika Firyal Thifally, Jody Cahya Kusditia, Tuanku Rafli Damarayudha, Anyfah Permadani, Akbar Martuah Habibi Nasution, dan teman teman Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun segenap pihak. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk khalayak umum.

Jakarta, 11 September 2023

Peneliti