

**DETERMINASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
E-LOYALTY PENGGUNA E-COMMERCE DI DKI JAKARTA
TERHADAP FITUR PEMBAYARAN *DIGITAL***

BICKY MAULANA

1707619057



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Proposal Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

DETERMINATION OF FACTORS INFLUENCING E-COMMERCE USERS E-LOYALTY IN DKI JAKARTA ON DIGITAL PAYMENT FEATURES

BICKY MAULANA

1707619057



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This Research Proposal as one of the Requirements for Obtaining a Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

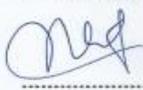
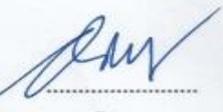
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		23 Juli 2024
2	Daru Putri Kusumaningtyas. S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 1)		23 Juli 2024
3	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 2)		23 Juli 2024
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		23 Juli 2024
5	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, SE., Ak., M.Ak NIP. 199102282020121010 (Pembimbing 2)		23 Juli 2024
Nama : Bicky Maulana No. Registrasi : 1707619057 Program Studi : S-1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 4 Juli 2024			

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Berikut ini adalah hal-hal yang saya nyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini merupakan karya asli yang belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta atau perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan kecuali secara tegas dinyatakan secara tertulis sebagai acuan dalam karya tulis dengan mencantumkan nama penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Saya membuat pernyataan ini dengan jujur, dan jika di kemudian hari ada kejanggalan atau ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik, seperti dicabut gelar saya atau menerima sanksi lain sesuai dengan kebijakan Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2024

Pembuat Pernyataan,



Bicky Maulana
No.Reg. 1707619057

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bicky Maulana
NIM : 1707619057
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S-1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : bickymaulana24@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Determinasi Faktor-faktor yang Memengaruhi *E-Loyalty* Pengguna *E-Commerce* di DKI Jakarta terhadap Fitur Pembayaran *Digital*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juli 2024

 Penulis

Bicky Maulana

ABSTRAK

BICKY MAULANA. Determinasi Faktor-faktor yang Memengaruhi *E-Loyalty* Pengguna *E-Commerce* di DKI Jakarta terhadap Fitur Pembayaran *Digital*: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *e-loyalty* pengguna *e-commerce* di DKI Jakarta terhadap fitur pembayaran digital. Pada penelitian ini terdapat lima variabel, yaitu *e-service quality*, *e-trust*, *perceived usefulness*, *e-satisfaction*, dan *e-loyalty* dengan kriteria sampel berdomisili di DKI Jakarta, minimal berusia 17 tahun, dan pernah menggunakan *e-wallet* ShopeePay dalam tiga bulan terakhir. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data *purposive sampling*. Penelitian ini menghasilkan data dari 177 responden yang dianalisis menggunakan *software* SmartPLS 4.0 dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, *perceived usefulness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, *e-service quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Selanjutnya, *e-service quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*.

Kata Kunci: *e-service quality*, *e-trust*, *perceived usefulness*, *e-satisfaction*, *e-loyalty*

ABSTRACT

BICKY MAULANA. *Determination of Factors Influencing E-Commerce Users E-Loyalty in DKI Jakarta on Digital Payment Features: Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2024.*

This research aims to determine the factors that influence the e-loyalty of e-commerce users in DKI Jakarta towards digital payment features. In this study there are five variables, namely e-service quality, e-trust, perceived usefulness, e-satisfaction, and e-loyalty with the sample criteria being domiciled in DKI Jakarta, at least 17 years old, and having used the ShopeePay e-wallet for three last month. The research method used is quantitative with purposive sampling data collection techniques. This research produced data from 177 respondents which were analyzed using SmartPLS 4.0 software with the Partial Least Square (PLS) method. The research results show that e-service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction, e-trust has a positive and significant effect on e-satisfaction, perceived usefulness has no positive and significant effect on e-satisfaction, e-service quality has no positive and significant effect towards e-loyalty, e-satisfaction has a positive and significant effect on e-loyalty, perceived usefulness has a positive and significant effect on e-loyalty. Furthermore, e-service quality does not have a positive and significant effect on e-loyalty through e-satisfaction, e-trust has a positive and significant effect on e-loyalty through e-satisfaction, and perceived usefulness has a positive and significant effect on e-loyalty through e-satisfaction. satisfaction.

Keywords: *e-service quality, e-trust, perceived usefulness, e-satisfaction, e-loyalty*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Q.S Al-Insyirah, 94: 5-8)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil’alamin puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya saya berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan kedua kakak saya yang selalu memberikan doa tiada henti untuk saya serta yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa saya juga berterima kasih untuk diri saya sendiri yang telah mampu berjuang sampai detik ini untuk terus melanjutkan skripsi ini hingga selesai. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua dosen pembimbing dan juga dosen prodi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal pengetahuan saya di kemudian hari.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas nikmat dan rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Determinasi Faktor-faktor yang Memengaruhi *E-Loyalty* Pengguna *E-Commerce* di DKI Jakarta terhadap Fitur Pembayaran *Digital*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan pengarahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses menyusun skripsi ini.
4. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E.,Ak., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses menyusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan motivasi yang bermanfaat.

6. Orang tua penulis, Bapak Marhidi HM dan Ibu Yusroh yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, semangat dan memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua kakak penulis yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Tengku Sri Ananda, yang pada penyusunan skripsi ini berkontribusi dalam memberikan dukungan, arahan, motivasi, dan juga solusi.
9. Teman-teman Prodi Pendidikan Bisnis 2019 yang selalu bersama-sama berjuang dan menyemangati satu sama lain.
10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesiner penelitian ini.

Dengan bantuan semua pihak yang telah disebutkan di atas, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi terciptanya skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Jakarta, 29 Juni 2024

Bicky Maulana
(1707619057)