

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPUASAN,
SIKAP, DAN NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI
ZALORA**

**SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:
BALQISH MARYNA SARI
NIM: 041711233138**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPUASAN, SIKAP, DAN NIAT
MENGUNAKAN KEMBALI APLIKASI ZALORA**

DIAJUKAN OLEH:

BALQISH MARYNA SARI

NIM: 041711233138

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Prof. Dr. SRI WAHJUNI ASTUTI Dra.Ec., M.S.

TANGGAL: 21 JULI 2022

NIP:

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. Dien Mardiyah, SE., M.SI

TANGGAL: 21 JULI 2022

NIP: 197211181999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Balqish Maryna Sari, 041711233138), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 15 Juni 2022



Balqish Maryna Sari

NIM: 041711233138

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT sebab penulis dapat dengan baik menyusun dan menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan, Sikap, Dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Zalora” berkat rahmat dan hidayah-Nya. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk mencapai syarat kelulusan sekaligus mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen di Universitas Airlangga, Surabaya.

Selama penyusunan hingga selesainya penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membimbing dan membantu penulis. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasihnya kepada pihak-pihak tertentu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Hj. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si., selaku ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si., selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Prof. Dr. Sri Wahjuni Astuti, Dra.Ec., M.S., selaku Dosen Pembimbing penulis yang penuh dedikasi meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk memberikan masukan, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya.
4. Chorry Sulistyowati SE., M.Sc selaku Dosen Wali.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan yang berharga.
6. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membantu penulis dalam hal administrasi maupun hal lain.
7. Kedua orang tua dan saudara kandung penulis, Ashari Umar, Umi Hajar, Qonita Deifaky Tsauria, Fathi Aidiya Farisa, Syahidah Charitsa Nabila, Irdiya Pravieta Waridati, dan Salma Rukhi Amalia yang telah mendukung segala keputusan penulis selama menyelesaikan studi dan mengiringi doa yang tidak pernah putus.
8. Kedua orang tua asuh penulis, Om Ashof dan Tante Nina yang selalu mendukung mimpi dan akademik penulis selama ini.
9. Sahabat dan teman dekat penulis Sasa, Muthi, Ajeng, Sadin, Olive, Tiffany, Gigih, Odel, Bayu, Haikal, Nabjul, Ayan, dan Laila yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan dukungan kepada penulis.
10. Teman bimbingan skripsi Dea dan Vegy yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bantuan bagi penulis saat kesulitan dalam menyusun skripsi.
11. Teman-teman Manajemen 2017 yang selalu bahu-membahu dan senantiasa memberikan informasi terkini.

12. Serta teman-teman penulis yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak. Segala kritik dan sarat yang bersifat membangun akan sangat berguna bagi penelitian ini.

Surabaya, 16 Juni 2022

Balqish Maryna Sari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak dari Kualitas Aplikasi sebagai sebuah strategi pemasaran online dalam membentuk Kepuasan, Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi, dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi pada pengguna aplikasi Zalora. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei dengan instrumen pengumpulan data berupa *Google Form* yang disebar kepada orang Indonesia yang sedang atau pernah menggunakan aplikasi Zalora sebelumnya. Penelitian ini menggunakan total tujuh belas indikator yang diukur dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Dari total 179 kuesioner yang terkumpul dan layak uji, jawaban ditabulasi dan dianalisis melalui teknis analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan aplikasi *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Kualitas Aplikasi oleh perusahaan dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan, Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi, dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi.

Kata Kunci: *E-service quality, satisfaction, attitude towards reusing, intention to reuse, SEM-PLS.*

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of E-Service Quality as an online marketing strategy on Satisfaction, Attitude towards Reusing, and Intention to Reuse of the user of Zalora app. This quantitative research was conducted using survey method and Google Form to collect the data of Indonesian who are using or have used the Zalora app prior to the research. This research used total 17 of indicators which are measured by a 5-point Likert scale. From a total of 179 feasible questionnaires, the respondents' answer were then tabulated and analyzed through the Structural Equation Modeling (SEM) using the Partial Least Square (PLS) application. The results of the study show that the E-Service Quality has positive and significant impacts on Satisfaction, Attitude towards Reusing, and Intention to Reuse.

Kata Kunci: *E-service quality, satisfaction, attitude towards reusing, intention to reuse, SEM-PLS.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
1. Kualitas Aplikasi (<i>E-Service Quality</i>)	12
2. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	14
3. Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi (<i>Attitude Towards Reusing</i>)	14
4. Niat Menggunakan Kembali Aplikasi (<i>Intention to Reuse</i>).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel	17
2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Aplikasi dan Kepuasan	17
2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Aplikasi dan Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi	18
2.3.3 Hubungan Antara Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi.....	19
2.3.4 Hubungan Antara Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi	20
2.4 Kerangka Penelitian	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Pendekatan Penelitian.....	22
3.2 Identifikasi Variabel	22
3.3 Definisi Operasional Variabel	22
1. Kualitas Aplikasi.....	22
2. Kepuasan.....	23
3. Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi	23
4. Niat Menggunakan Kembali Aplikasi	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Populasi dan Sampel	24
1. Populasi.....	24

2.	Sampel	24
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	25
3.7	Teknik Analisis Data	25
3.7.1	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	25
3.7.2	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	26
3.7.3	Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	27
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Gambaran Umum	28
4.2	Deskripsi Statistik Variabel	29
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif Variabel	29
4.2.2	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	32
4.2.3	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	35
4.3	Hasil Estimasi dan Pembuktian Hipotesis	36
4.3.1	Uji dan Pembuktian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	36
4.4	Interpretasi Hasil dan Pembahasan	37
4.4.1	Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Kepuasan	37
4.4.2	Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi	39
4.4.3	Pengaruh Kepuasan terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi	39
4.4.4	Pengaruh Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi	40
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1	Simpulan	39
5.2	Saran	39
5.2.1	Bagi Akademisi	39
5.2.2	Bagi Praktisi	39
5.3	Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian di Masa Depan	42
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN		49

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden	28
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Aplikasi	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Sikap Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi.....	31
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Niat Menggunakan Kembali Aplikasi....	32
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	33
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji AVE	33
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji <i>Cross Loadings</i>	34
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Reabilitas	34
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Koefisien Determinasi	35
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Koefisien Jalur	36
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan negatif pengguna terhadap aplikasi Zalora di App Store dan Google Play Store	3
Gambar 1.2 Peringkat aplikasi Zalora di App Store dan Google Play Store	3
Gambar 1.3 Tampilan page Aplikasi Zalora dan pesan <i>error</i> yang muncul ketika pengguna memasukkan data yang salah	8
Gambar 1.4 Ulasan negatif pengguna mengenai aspek efisiensi, ketersediaan sistem, dan informasi yang relevan Kualitas Aplikasi Zalora	9
Gambar 1.5 Kebijakan privasi dan tampilan fitur “ <i>filter</i> ” aplikasi Zalora.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	21

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A-KUESIONER PENELITIAN.....	49
LAMPIRAN B-TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN.....	53
LAMPIRAN C-DESKRIPSI PROFIL RESPONDEN	61
LAMPIRAN D- DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN	62
LAMPIRAN E-UJI PLS	63