

**SISTEM PENGUKURAN LOYALITAS PELANGGAN
MARKETPLACE SHOPEE MENGGUNAKAN METODE
STRUCTURAL EQUATION MODEL PARTIAL LEAST SQUARE
(SEM PLS), *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI), DAN
CUSTOMER LOYALTY INDEX (CLI)**

**Tesis
untuk memenuhi sebagai persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2 Program Studi
Magister Sistem Informasi**



**CINTIKA OKTAVIA
30000321420035**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

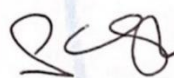
**SISTEM PENGUKURAN LOYALITAS PELANGGAN
MARKETPLACE SHOPEE MENGGUNAKAN METODE
STRUCTURAL EQUATION MODEL PARTIAL LEAST SQUARE
(SEM PLS), CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), DAN
CUSTOMER LOYALTY INDEX (CLI)**

Oleh:
Cintika Oktavia
30000321420035

Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian tesis pada tanggal 17 November 2023 oleh tim penguji Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

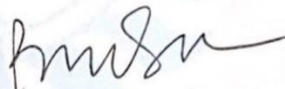
Semarang, 17 November 2023
Mengetahui,

Penguji I



Dr. Aris Sugiharto, S.Si., M.Kom.
NIP. 197108111997021004

Penguji II



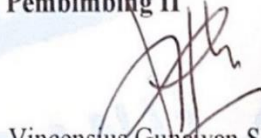
Drs. Bayu Surarso, M.Sc., Ph.D.
NIP. 196311051988031001

Pembimbing I



Dr. Budi Warsito, S.Si., M.Si.
NIP. 197508241999031003

Pembimbing II



Vincensius Gupawan Slamet
Kadarisman, S.Si., M.Si., Ph.D.
NIP. 197105221997021001



Mengetahui :
Dekan Sekolah Pascasarjana
Universitas Diponegoro

Dr. R.B. Sularto, S.H., M.Hum
NIP. 196701011991031005

a.n Ketua Program Studi
Sekretaris Program Studi
Magister Sistem Informasi

Dr. Oky Dwi Nuchayati, S.T., M.T.
NIP. 197910022009122001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Cintika Oktavia
NIM	:	30000321420035
Program Studi	:	Magister Sistem Informasi
Program	:	Sekolah Pascasarjana
Jenis Karya	:	Tesis

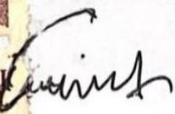
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**SISTEM PENGUKURAN LOYALITAS PELANGGAN
MARKETPLACE SHOPEE MENGGUNAKAN METODE
STRUCTURAL EQUATION MODEL PARTIAL LEAST SQUARE
(SEM PLS), CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), DAN
CUSTOMER LOYALTY INDEX (CLI)**

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dibuat di : Semarang
Pada tanggal : 23 Oktober 2023
Yang menyatakan




Cintika Oktavia
NIM 30000321420035

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 23 Oktober 2023



Cintika Oktavia

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil' Alamin saya ucapkan sebagai tanda syukur yang dalam kepada Allah SWT atas segala karunia dan rahmat yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul “Sistem Pengukuran Loyalitas Pelanggan Marketplace Shopee menggunakan Metode *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEMPLS), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Customer Loyalty Index* (CLI)”.

Tesis ini guna melengkapi salah satu persyaratan untuk memperoleh Magister Komputer (M.Kom) pada Program Studi Magister Sistem Informasi Universitas Diponegoro Semarang. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun penelitian tesis ini, baik berupa materi maupun moril atau motivasi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Budi Warsito, S.Si., M.Si sebagai Pembimbing I, terima kasih atas waktu, ilmu, saran dan semangat yang Bapak berikan selama bimbingan.
2. Bapak Vincencius Gunawan S.K., M.Si., Ph.D selaku Pembimbing II yang penuh kesabaran memberikan pengarahan dan motivasi, terima kasih atas waktu, ilmu, saran dan semangat yang selalu Bapak berikan selama bimbingan.
3. Bapak Dr. R.B. Sularto, S.H., M.Hum selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.
4. Bapak Drs.Bayu Surarso, M.Sc., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sekolah Pascasarjana Magister Sistem Informasi Universitas Diponegoro Semarang.
5. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharap kritik dan saran dari berbagai pihak untuk sempurnanya sebuah karya tulis.

Semarang, 8 September 2023

Cintika Oktavia

DAFTAR ISI

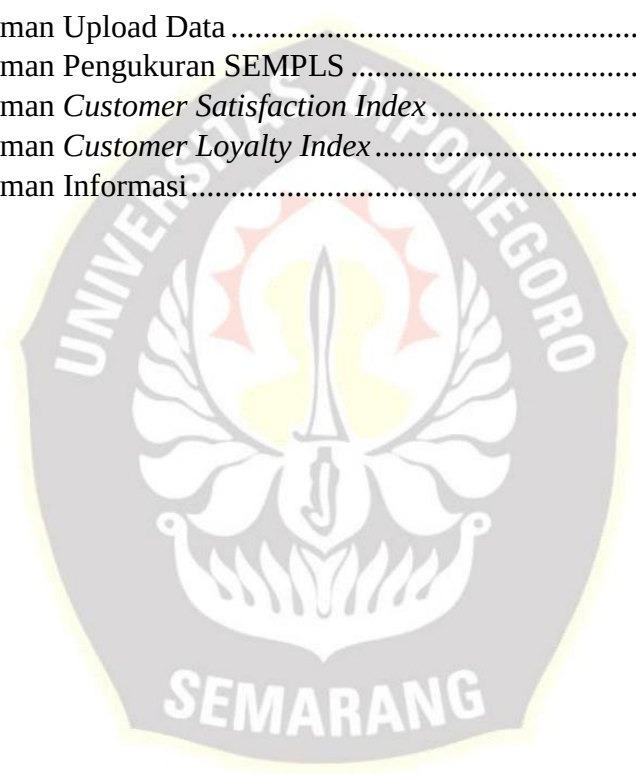
	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	is
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	2
1.3 Manfaat penelitian.....	2
 BAB II LANDASAN TEORI	 3
2.1 Tinjauan Pustaka	3
2.2 Dasar Teori.....	5
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	5
2.2.2 <i>E-Service Quality</i>	6
2.2.3 <i>E-Security Seals</i>	8
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	9
2.2.5 <i>Structural Equation Model Partial Least Square (SEMPLS)</i>	10
2.2.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	17
2.2.7 <i>Customer Loyalty Index (CLI)</i>	18
2.2.8 <i>R-Shiny</i>	18
2.2.9 Pengaruh Antar Variabel.....	19
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 21
3.1 Bahan dan Alat Penelitian.....	21
3.1.1 Bahan Data Penelitian	21
3.1.2 Alat Penelitian.....	21
3.2 Prosedur Penelitian.....	21
3.2.1 Perumusan Masalah	22
3.2.2 Studi Literatur	23
3.2.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	23
3.2.4 Penentuan Variabel dan Indikator	24
3.2.5 Pengumpulan Data	25

3.2.6 Analisis Data	26
3.2.7 Evaluasi dan Hasil Penelitian.....	26
3.2.8 Pembuatan laporan	32
3.3 Perancangan Sistem	32
3.3.1 Kerangka Sistem Informasi.....	32
3.3.2 Diagram Alir Sistem	33
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Pengumpulan Data	35
4.1.2 Analisis Data	35
4.1.3 Hasil Analisis SEMPLS	37
4.1.4 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	45
4.1.5 Hasil Analisis Tingkat Loyalitas Pelanggan	45
4.1.6 Implementasi Sistem	46
4.1.7 Pengujian Sistem	50
4.2 Pembahasan.....	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55
 DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	60

SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Contoh Diagram Jalur Hasil SEMPLS.....	17
Gambar 2.2 Model Penelitian	20
Gambar 3.1 Skema Prosedur Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Kerangka Sistem Informasi.....	33
Gambar 3.3 Diagram Alir Sistem	34
Gambar 4.1 Hasil Analisis Skala Hasil Kuesioner.....	36
Gambar 4. 2 Plot Diagram Analisis SEMPLS	38
Gambar 4.3 Halaman Home.....	46
Gambar 4.4 Halaman Upload Data	47
Gambar 4.5 Halaman Pengukuran SEMPLS	48
Gambar 4.6 Halaman <i>Customer Satisfaction Index</i>	49
Gambar 4.7 Halaman <i>Customer Loyalty Index</i>	49
Gambar 4.8 Halaman Informasi.....	50



SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	3
Tabel 2.2 Tingkat kepuasan index CSI	17
Tabel 2.3 Tingkat loyalitas indek CLI	18
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	24
Tabel 3.3 Bobot Skor Skala Likert.....	26
Tabel 4. 1 Analisis karakteristik demografis pengguna	36
Tabel 4.2 Hasil Loading Faktor Tahap 1	38
Tabel 4.3 Hasil <i>Loading Faktor</i> Tahap 2	39
Tabel 4.4 Hasil Nilai Analisis <i>Average Variance Extracted</i>	39
Tabel 4.5 Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	40
Tabel 4. 6 Hasil nilai akar kuadrat AVE	41
Tabel 4. 7 Hasil Nilai Reliabilitas	42
Tabel 4.8 Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	43
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	44
Tabel 4.11 Hasil Pengukuran Customer Satisfaction Index	45
Tabel 4.12 Hasil Pengukuran Customer Loyalty Index	46
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Black Box	51

SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner	60
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	61



SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

DAFTAR ARTI LAMBANG

Lambang	Arti Lambang
ρ_{AVE}	<i>Rho AVE</i>
λ	<i>Loading Faktor</i>
ρ_c	<i>Rho Cronbach</i>
α	<i>Alpha cronbach</i>
i	Jumlah Responden
n	Jumlah jawaban
R^2	<i>R-squared</i>
$AdjR^2$	<i>Adjusted R-squared</i>

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan Singkatan
<i>SEMPLS</i>	<i>Structural Equation Model Partial Least Square</i>
<i>CSI</i>	<i>Customer Satisfaction Index</i>
<i>CLI</i>	<i>Customer Loyalty Index</i>
<i>AVE</i>	<i>Average Variance Extracted</i>

SEKOLAH PASCASARJANA

**SISTEM PENGUKURAN LOYALITAS PELANGGAN MARKETPLACE
SHOPEE MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION
MODEL PARTIAL LEAST SQUARE (SEM PLS)*, *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)*, DAN *CUSTOMER LOYALTY INDEX (CLI)***

ABSTRAK

Penjualan online telah menjadi fenomena yang diminati oleh berbagai lapisan masyarakat di Indonesia. Shopee, salah satu *platform E-Commerce* terkemuka di Indonesia yang menjadi pusat perhatian pelanggan, tetapi beberapa ulasan pelanggan menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan yang disediakan oleh Shopee dan masih membandingkan Shopee dengan platform *E-Commerce* lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat loyalitas pelanggan di Shopee dengan menganalisis pengaruh dari *e-service quality* dan *e-security seals* pada kepuasan pelanggan. Metode penelitian menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square*, serta mengadopsi pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Customer Loyalty Index (CLI)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-security seals* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hasil pengukuran menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada Shopee sangat tinggi mencapai nilai 85.04, yang berada pada tingkat kategori "Sangat Puas". Hasil pengukuran juga menunjukkan tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi, mencapai nilai 80.68, yang berada pada tingkat kategori "Sangat Loyal". Penelitian ini memberikan pemahaman penting tentang pengaruh kualitas layanan dan keamanan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *platform E-Commerce* serta mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *E-Security Seals*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

SEMARANG
SEKOLAH PASCASARJANA

**SHOPEE MARKETPLACE CUSTOMER LOYALTY MEASUREMENT
SYSTEM USES STRUCTURAL EQUATION MODEL PARTIAL LEAST
SQUARE (SEM PLS), CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), AND
CUSTOMER LOYALTY INDEX (CLI)**

ABSTRACT

Online sales have become a phenomenon that is of interest to various levels of society in Indonesia. Shopee, one of the leading E-Commerce platforms in Indonesia, is the center of customer attention, but some customer reviews show dissatisfaction with the services provided by Shopee and still compare Shopee to other E-Commerce platforms. This study aims to measure the level of customer loyalty at Shopee by analyzing the effect of E-Service Quality and E-Security Seals on customer satisfaction. The research method uses the Partial Least Square Structural Equation Model and adopts the Customer Satisfaction Index (CSI) and Customer Loyalty Index (CLI) measurements. The results of the analysis show that E-Service Quality and E-Security Seals have a significant positive effect on customer satisfaction and customer loyalty. The measurement results show that the level of customer satisfaction at Shopee is very high, reaching a value of 85.04, which is at the level of the "Very Satisfied" category. The measurement results also show a high level of customer loyalty, reaching a value of 80.68, which is at the "Very Loyal" category level. This research provides an important understanding of the influence of service quality and security on increasing customer satisfaction on the E-Commerce platform and maintaining and increasing customer loyalty.

Keywords: E-Service Quality, E-Security Seals, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

SEKOLAH PASCASARJANA