



SKRIPSI

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN
TOKOPEDIA BERDASARKAN PENDEKATAN
STIMULUS ORGANISM RESPONSE (SOR)**

CINDY BERLIANA LATANSYAH

NPM 21082010196

DOSEN PEMBIMBING

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025



SKRIPSI

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN
TOKOPEDIA BERDASARKAN PENDEKATAN
STIMULUS ORGANISM RESPONSE (SOR)**

CINDY BERLIANA LATANSYAH

NPM 21082010196

DOSEN PEMBIMBING

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN TOKOPEDIA BERDASARKAN PENDEKATAN STIMULUS ORGANISM RESPONSE (SOR)

Oleh:

CINDY BERLIANA LATANSYAH

NPM. 21082010196

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 4 Juni 2025.

Menyetujui

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

..... (Pembimbing I)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

NIP. 199602032024062001

..... (Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

NIP. 198902252021211001

..... (Ketua Penguji)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom

NIP. 198107042021212011

..... (Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom

NIP. 199810202024062002

..... (Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 1994032 001

Halaman Ini Sengaja Dikosongan

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN TOKOPEDIA BERDASARKAN
PENDEKATAN STIMULUS ORGANISM RESPONSE (SOR)

Oleh:

CINDY BERLIANA LATANSYAH

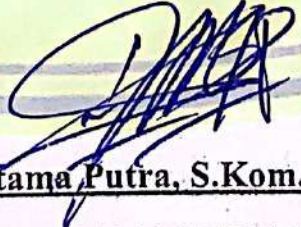
NPM. 21082010196

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman Ini Sengaja Dikosongan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cindy Berliana Latansyah
NPM : 21082010196
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Cindy Berliana Latansyah

21082010196

Halaman Ini Sengaja Dikosongan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Cindy Berliana Latansyah / 21082010196
Judul Skripsi : Analisis Loyalitas Pelanggan Tokopedia
Berdasarkan Pendekatan *Stimulus – Organism – Response* (SOR)
Dosen Pembimbing : 1. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

Tokopedia merupakan salah satu platform *e-commerce* terbesar di Indonesia yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah meningkatnya persaingan pasar digital. Beberapa permasalahan yang ditemukan, seperti keterlambatan pengiriman, kegagalan sistem saat penggunaan voucher, serta lambatnya respons layanan pelanggan, dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan tingkat kepercayaan terhadap aplikasi. Untuk memahami faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, skripsi ini mengintegrasikan pendekatan *Stimulus–Organism–Response* (SOR) dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 384 responden aktif pengguna Tokopedia yang telah melakukan transaksi dalam enam bulan terakhir. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan *Price Value* berpengaruh signifikan terhadap *Trust Toward the App* dengan nilai $p < 0,05$ dan $T\text{-statistic} \geq 1,96$. Selanjutnya, *Trust Toward the App* juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, ketersediaan fasilitas, dan nilai harga yang dirasakan memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan, yang selanjutnya mendorong loyalitas pelanggan terhadap Tokopedia.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Stimulus-Organism-Response (SOR), UTAUT, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Cindy Berliana Latansyah / 21082010196
Thesis Title : Analisis Loyalitas Pelanggan Tokopedia
Berdasarkan Pendekatan *Stimulus – Organism – Response* (SOR)
Supervisor : 1. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

Tokopedia is one of the largest E-commerce platforms in Indonesia that faces challenges in maintaining customer loyalty amidst increasing digital market competition. Several problems found, such as late delivery, system failure when using vouchers, and slow customer service response, can affect user experience and the level of trust in the application. To understand the factors that influence customer loyalty, this thesis integrates the Stimulus–Organism–Response (SOR) approach with the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 384 active Tokopedia user respondents who have made transactions in the last six months. The analysis technique used is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the help of SmartPLS 4 software. The results of the study show that Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, and Price Value have a significant effect on Trust Toward the App with a p value <0.05 and T-statistic ≥ 1.96 . Furthermore, Trust Toward the App has also been shown to have a significant influence on Customer Loyalty. The results of the analysis show that ease of use, performance expectations, social influence, availability of facilities, and perceived price value have an important role in forming trust, which in turn drives customer loyalty towards Tokopedia.

Keywords: Customer Loyalty, Stimulus-Organism-Response (SOR), UTAUT, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kasih sayang, kesehatan, dan kesempatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Loyalitas Pelanggan Tokopedia Berdasarkan Pendekatan Stimulus – Organism – Response (SOR)**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, doa, serta semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang menjadi kekuatan utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I, yang dengan sabar dan penuh perhatian membimbing serta memberikan ilmu yang sangat berarti dalam setiap tahapan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II, atas kesabaran dan ketelatenannya dalam memberikan arahan dan masukan yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Eng. Agussalim, M.T., selaku dosen wali, atas dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama menempuh studi.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, atas peran dan dukungannya dalam kelancaran proses akademik penulis.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, yang telah membagikan ilmu, pengalaman, dan wawasan berharga selama masa perkuliahan.
7. Para responden penelitian, yang telah meluangkan waktu dan berkontribusi dalam pengisian kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat terbaik, yaitu Niken, Thalita, Dhea, dan Wawa terima kasih atas dukungan terbaik kepada penulis.

9. Teman-teman tercinta, yaitu NPM 21082010194, 21082010202, 21082010207, 21082010210 terima kasih atas tawa, dukungan, serta semangat yang tiada henti.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam berbagai bentuk selama proses ini. Terima kasih atas segala bentuk kebaikan dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya dalam bidang penelitian perilaku konsumen.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Relevansi SI.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Tokopedia	17
2.2.2 <i>Stimulus-Organism-Response (SOR)</i>	19
2.2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	21
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	23
2.2.5 Trust	24
2.2.6 Populasi dan Sampel	25

2.2.7	PLS-SEM	27
2.2.8	Statistik Deskriptif dan Inferensial	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Alur Penelitian.....	31
3.2	Studi Observasi	31
3.3	Identifikasi Masalah	32
3.4	Studi Literatur	32
3.5	Model Konseptual	33
3.6	Hipotesis Penelitian.....	35
3.7	Populasi dan Sampel	37
3.7.1	Sumber Pengumpulan Data.....	37
3.7.2	Populasi.....	39
3.7.3	Sampel.....	39
3.7.4	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.7.5	Skala Likert	40
3.8	Penyusunan Instrumen Penelitian	41
3.8.1	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.8.2	Instrumen Penelitian	43
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
3.9.1	Uji Validitas	45
3.9.2	Uji Reliabilitas	48
3.10	Penyebaran Kuesioner.....	50
3.11	Pengolahan dan Analisis Data.....	50
3.11.1	Analisis Deskriptif	51
3.12	Kesimpulan dan Saran.....	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Data Demografi Responden	55
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2 Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi	56
4.2 Hasil Analisis Deskriptif	57
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i> (PE).....	57
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE).....	59
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i> (SI)	61
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i> (FC)	62
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Price Value</i> (PV)	64
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust Toward the App</i> (TTA).....	66
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Customer Loyalty</i> (CL).....	67
4.3 Hasil Analisis Inferensial	68
4.3.1 <i>Outer Model</i>	68
4.3.2 <i>Inner Model</i>	74
4.3.3 Uji Hipotesis	77
4.4 Pembahasan dan Hasil.....	79
BAB V PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	100

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kunjungan E-commerce	1
Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi	6
Gambar 2. 1 Konsep Teori SOR.....	19
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	31
Gambar 3. 2 Model Konseptual	33
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 4. 2 Intensitas Penggunaan.....	56
Gambar 4. 3 Hasil Bootstrapping.....	77

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Variabel Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. 3 Variabel UTAUT	21
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	40
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	41
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	43
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Performance Expectancy	46
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Effort Expectancy	47
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Social Influence	47
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Facilitating Conditions	47
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel Price Value	47
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel Trust Toward the App	48
Tabel 3. 10 Uji Validitas Variabel Customer Loyalty	48
Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas	49
Tabel 3. 12 Outer Model	52
Tabel 3. 13 Inner Model.....	53
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy (PE).....	57
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Performance Expectancy (PE).....	58
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy (EE)	59
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Effort Expectancy (EE).....	60
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence (SI).....	61
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Social Influence (SI).....	62
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Facilitating Conditions (FC)	63
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Facilitating Conditions (FC)	64
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Price Value (PV).....	64
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Price Value (PV).....	65
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Trust Toward the App (TTA)	66
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Trust Toward the App</i> (TTA).....	67
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Customer Loyalty	67

Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel Customer Loyalty (CL).....	68
Tabel 4. 15 Nilai Outer Loading	69
Tabel 4. 16 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	70
Tabel 4. 17 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)	71
Tabel 4. 18 Nilai Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion.....	72
Tabel 4. 19 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	73
Tabel 4. 20 Nilai R-Square	74
Tabel 4. 21 Nilai F-Square.....	75
Tabel 4. 22 Uji Multikolinearitas (VIF).....	76
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	101
Lampiran 2. Permohonan Izin Penelitian.....	102
Lampiran 3. Penyebaran Kuesioner	103
Lampiran 4. Kuesioner.....	104
Lampiran 5. Hasil Outer Loading	111
Lampiran 6. Hasil Construct Reliability dan Validity	112
Lampiran 7. Cross Loading.....	112
Lampiran 8. R-Square dan F-Square	113
Lampiran 9. Path Coefficients	114

Halaman ini sengaja dikosongkan