



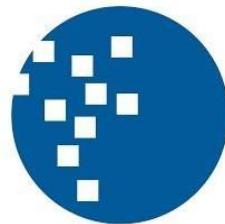
Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
USER STICKINESS GENERASI MILENIAL TERHADAP
PENGGUNAAN TOKOPEDIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

AHMAD YAZID ADRIAN
14110310052

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2022**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Ahmad Yazid Adrian

Nomor Induk Mahasiswa : 14110310052

Program Studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USER STICKINESS
GENERASI MILENIAL TERHADAP PENGGUNAAN TOKOPEDIA**

menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh dan status kesarjanaan strata satu yang sudah diterima akan dicabut.

Tangerang, 2 Januari 2022



Ahmad Yazid Adrian

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USER STICKINESS
GENERASI MILENIAL TERHADAP PENGGUNAAN TOKOPEDIA

Oleh

Nama : Ahmad Yazid Adrian

NIM : 1411031062

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Jumat, 21 Januari 2022,

Pukul 15.00s/d 16.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0313058001

Penguji



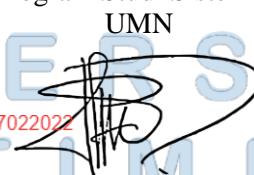
Suryasari, S.Kom., M.T.
NIDN : 0323088301

Pembimbing



Wella, S.Kom., M.M.SI
NIDN : 0305119101

Ketua Program Studi Sistem Informasi



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Yazid Adrian

NIM : 14110310052

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir*

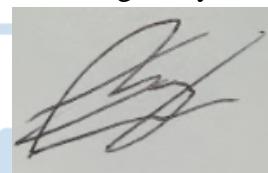
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya saya yang berjudul

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *User Stickiness* Generasi Milenial Terhadap Penggunaan Tokopedia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 3 Januari 2022

Yang menyatakan



(Ahmad Yazid Adrian)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya lah penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *User Stickiness* Generasi Milenial Terhadap Penggunaan Tokopedia” dapat selesai dengan baik. Skripsi ini diajukan kepada program Strata 1, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Multimedia Nusantara.

Berakhirnya penulisan proses penulisan skripsi ini, penulis ingin berterimakasih kepada Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan berbagai pengalaman dan ilmu yang berguna bagi penulis.

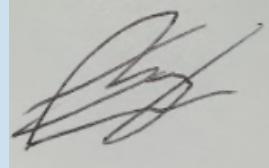
Selain itu penulis ingin berterima kasih kepada :

1. Ibu Ririn Ikana Desanti S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi atas dukungan yang telah diberikan hingga selesai nya pengerjaan skripsi.
2. Ibu Wella S.Kom., M.MSI atas bimbingannya dan kesabarannya dalam membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Orang tua penulis yang selama ini mendukung penulis dan juga mendoakannya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
4. Saudara dan saudari penulis yang sudah membantu menolong dan dukungannya karena dengan bantuan mereka penulis bisa menyelesaikan

skripsi dengan baik.

5. Sahabat-sahabat rumah, SMA, dan SAP karena dengan bantuan mereka penulis bisa dengan semangat menyelesaikan penulisan skripsi ini dan membantu menghibur penulis dikala susah.
6. Para responden yang telah menyisihkan waktunya karena berkat merekalah penulis bisa memenuhi kebutuhan data guna menyelesaikan skripsi.

Tangerang, 3 Januari 2022



Ahmad Yazid Adrian

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

USER STICKINESS GENERASI MILENIAL TERHADAP

PENGGUNA TOKOPEDIA

ABSTRAK

Oleh : Ahmad Yazid Adrian

Marketplace merupakan salah satu cabang dari *ecommerce* yang bergerak dibidang jasa. Bertambahnya populasi di Indonesia diiringi dengan bertambahnya jumlah pengguna internet di Indonesia, pandemi yang terjadi diseluruh dunia dan digitalisasi sistem pembayaran mendorong pesatnya transaksi ekonomi digital melalui *ecommerce*.

Tokopedia sebagai salah satu *ecommerce* terbesar di Indonesia selama periode Januari 2021 memimpin dengan angka *traffic* terbesar dibidang *marketplace*, dengan pengguna *mobile* sebesar 62,7%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi *user stickiness* pada Tokopedia.

Pada ini akan mengadopsi model yang sudah ada sebelumnya dari penelitian terdahulu yang dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan. Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM).

Penelitian ini menggunakan 206 data yang didapat dari responden dalam rentan umur 25-40 tahun atau generasi milenial. Hasil penelitian menemukan bahwa faktor *trust*, *satisfaction*, dan *attitude* mempengaruhi *stickiness* secara positif dan signifikan.

Kata Kunci : Tokopedia, *ecommerce*, PLS SEM, *Stickiness*, generasi milenial

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING GENERATION MILLENNIAL USER STICKINESS ON TOKOPEDIA

ABSTRACT

By : Ahmad Yazid Adrian

Marketplace is a branch of e-commerce that is engaged in services. The increasing population in Indonesia is accompanied by the increase in the number of internet users in Indonesia, the pandemic that is happening around the world and the digitalization of the payment system, which is driving the rapid pace of digital economic transactions through e-commerce.

Tokopedia as one of the largest e-commerce sites in Indonesia during the January 2021 period led the way with the largest traffic number in the marketplace, with 62.7% of mobile users. This study aims to determine what factors affect user stickiness on Tokopedia.

In this case, it will adopt a pre-existing model from previous research which is modified according to needs. The method that will be used in this research is partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM).

This study uses 206 data obtained from respondents in the age range of 25-40 years or the millennial generation. The results of the study found that the factors of trust, satisfaction, and attitude affect stickiness positively and significantly.

Keywords : Tokopedia, ecommerce, PLS SEM, stickiness, generation millennial

UNIVIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 <i>Stickiness</i>	7
2.2 Teknik Pengumpulan Data	8
2.3 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	9

2.4 Partial Least Squares-Structural Equation Model (PLS-SEM)	10
2.5 Prosedur Penggerjaan PLS-SEM	11
2.6 SMART PLS	13
2.7 AMOS	14
2.8 Penelitian Terdahulu	14
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Model Penelitian	21
3.3 Variabel Penelitian	22
3.4 Metode Penelitian	23
3.5 Alat Penelitian	27
3.6 Kerangka Pikir Penelitian	29
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	31
4.1 Pengumpulan data penelitian	31
4.2 Analisa data penelitian	31
4.3 Uji <i>Outer Model</i>	32
4.3.1 Uji Validitas	33
4.3.2 Uji Reliabilitas	39
4.4 Uji <i>Inner Model</i>	40
4.4.1 Uji <i>R-Square</i>	40
4.4.2 Uji Signifikansi	41
4.5 Analisa Hipotesis	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48

5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
Daftar Pustaka	49
Lampiran	53



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian	21
Tabel 3.2 Perbandingan Metode SEM	23
Tabel 3.3 Perbandingan AMOS dan SmartPLS	27
Tabel 4.1 Profil Responden	32
Tabel 4.2 <i>Outer Loading</i>	33
Tabel 4.3 AVE	34
Tabel 4.4 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	35
Tabel 4.5 Nilai <i>outer loading</i> indikator <i>attitude</i>	36
Tabel 4.6 Nilai <i>outer loading</i> indikator <i>intent to transact</i>	36
Tabel 4.7 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	37
Tabel 4.8 <i>Cross Loading</i>	38
Tabel 4.9 <i>Cronbach's Alpha</i>	39
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i>	40
Tabel 4.11 <i>R Square</i>	41
Tabel 4.12 <i>Hasil path coefficient bootstrapping</i>	41
Tabel 4.13 Kesimpulan uji hipotesis	45

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Digital di Dunia	1
Gambar 1.2 Pertumbuhan Digital Tahunan Indonesia	2
Gambar 1.3 Adopsi <i>Ecommerce</i> Dunia	3
Gambar 1.4 Nominal Transaksi <i>Ecommerce</i> (2017-2020)	4
Gambar 2.1 <i>Inner Model</i> dan <i>Outer Model</i> Diagram SEM	11
Gambar 3.1 Logo Tokopedia	23
Gambar 3.2 Model Penelitian	24
Gambar 3.3 Rumus AVE	25
Gambar 3.4 Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	26
Gambar 3.5 Rumus <i>Composite Reliability</i>	26
Gambar 3.6 Kerangka pikir penelitian	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner	54
Lampiran 2 – Data Kuesioner	63
Lampiran 3 – Hasil <i>Path Coefficient Bootstrapping</i>	75
Lampiran 4 – Hasil Pengecekan Turnitin	76

