



# **E-Loyalty Pelanggan Pada E-Commerce**

**Sanksi Pelanggaran Pasal 113**  
**Undang-undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta**

1. **Setiap Orang** yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

# **E-Loyalty Pelanggan Pada E-Commerce**

**Vicky Brama Kumbara, SE., MM.  
Dr. Yulasmi SE, MM**



# **E-Loyalty Pelanggan Pada E-Commerce**

**Diterbitkan pertama kali oleh Penerbit Amerta Media  
Hak cipta dilindungi oleh undang-undang *All Rights Reserved*  
Hak penerbitan pada Penerbit Amerta Media  
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa seizin tertulis dari Penerbit**

**Anggota IKAPI**

**No 192JTE/2020**

Cetakan Pertama: Mei 2023

14,8 cm x 21 cm

**ISBN: 978-623-419-369-5**

**Penulis:**

Vicky Brama Kumbara, SE., MM.

Dr. Yulasmu SE, MM

**Editor:**

Diyah Febrikawati Ratna Dhahita

**Desain Cover:**

Dwi Prasetyo

**Tata Letak:**

Ladifa Nanda

**Diterbitkan Oleh:**

Penerbit Amerta Media

**NIB. 0220002381476**

Jl. Raya Sidakangen, RT 001 RW 003, Kel, Kebanggan, Kec. Sumbang,  
Purwokerto, Banyumas 53183, Jawa Tengah. Telp. 081-356-3333-24

Email: [mediaamerta@gmail.com](mailto:mediaamerta@gmail.com)

Website: [amertamedia.co.id](http://amertamedia.co.id)

Whatsapp : 081-356-3333-24

# Prakata

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kita semua sehingga sampai saat ini kita masih diberi nikmat iman, nikmat kesehatan dan kekuatan untuk hidup dan berkarya. Juga salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, pemimpin dunia dan akhirat, idola setiap umat, pemimpin paling sukses dan telah menunjukkan jalan kebenaran kepada umatnya.

Syukur Alhamdulillah Rabbil'alamin, akhirnya penulis bisa menerbitkan buku ini. Dalam penulisan hingga penerbitan buku ini, ada berbagai pihak yang mendukung. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan.

Buku yang ditulis melalui riset ini membahas mengenai pengaruh loyalitas terhadap e-commerce. Seperti yang diketahui, perkembangan teknologi saat ini turut memberikan dampak pada dunia bisnis pula. Oleh sebab itu, belanja online seakan menjadi sebuah pola hidup baru di masyarakat dalam beberapa tahun terakhir.

Penulis berharap, hadirnya buku ini dapat memberikan wawasan baru bagi para pembaca maupun pelaku bisnis. Penulis juga mengharapakan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan untuk ke depannya.

Penulis

# Daftar Isi

|                    |    |
|--------------------|----|
| Prakata .....      | 4  |
| Daftar Isi .....   | 5  |
| Daftar Tabel.....  | 8  |
| Daftar Gambar..... | 10 |

Bab 1 Pendahuluan..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 2 Manajemen Pemasaran dan *E-commerce*..... **Error! Bookmark not defined.**

- A. Manajemen Pemasaran..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. *E-commerce*..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 3 Pentingnya Loyalitas Pada *E-Commerce***Error! Bookmark not defined.**

- A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *E-Loyalty*..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Dimensi *E-Loyalty*..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Indikator *E-Loyalty* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 4 Preferensi Konsumen dalam *E-Commerce*... **Error! Bookmark not defined.**

- A. Dimensi Preferensi Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Indikator Preferensi Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**

Bab 5 Membangun *E-Trust* Pada Konsumen...**Error! Bookmark not defined.**

- A. Pengertian *E-trust*..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Cara Meningkatkan *E-Trust* Konsumen.**Error! Bookmark not defined.**
- C. Dimensi *E-Trust*..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Indikator *E-Trust* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 6 *E-Service Quality* Pada E-Commerce.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Pengertian *E-Service Quality*.. **Error! Bookmark not defined.**

B. Karakteristik *E-Service Quality*.....**Error! Bookmark not defined.**

C. Dimensi *E-Service Quality* ..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Indikator *E-Service Quality* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 7 Pentingnya *Brand Image* dalam *E-Commerce*.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Pengertian *Brand Image*..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Faktor yang Mempengaruhi *Brand Image* ... **Error! Bookmark not defined.**

C. Manfaat *Brand Image*..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Dimensi *Brand Image*..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Indikator *Brand Image* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 8 Tokopedia Sebagai *E-Commerce* dari Indonesia.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Gambaran Umum Tokopedia. **Error! Bookmark not defined.**

B. Visi dan Misi Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 9 Karakteristik Pengguna Tokopedia di Kota Padang .....**Error! Bookmark not defined.**

A. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.... **Error! Bookmark not defined.**

B. Karakteristik Berdasarkan Usia .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan**Error! Bookmark not defined.**

D. Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal **Error! Bookmark not defined.**

E. Karakteristik Berdasarkan Seberapa Sering Melakukan Transaksi di Tokopedia ..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 10 Analisis Pengguna Tokopedia di Kota Padang..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 11 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Terhadap *E-Commerce* ..... **Error! Bookmark not defined.**

A. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Preferensi Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Trust* ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* ..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Pengaruh *Brand Image* Terhadap Preferensi Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

E. Pengaruh *Brand Image* Terhadap *E-Trust*... **Error! Bookmark not defined.**

F. Pengaruh *Brand Image* Terhadap *E-Loyalty* **Error! Bookmark not defined.**

G. Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap *E-Loyalty*..... **Error! Bookmark not defined.**

H. Pengaruh *E-Trust* Konsumen Terhadap *E-Loyalty*..... **Error! Bookmark not defined.**

I. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* yang Dimediasi oleh Preferensi Konsumen ... **Error! Bookmark not defined.**

J. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* yang Dimediasi oleh *E-Trust*..... **Error! Bookmark not defined.**

K. Pengaruh *Brand Image* Terhadap *E-Loyalty* yang Dimediasi oleh Preferensi Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

L. Pengaruh *Brand Image* Terhadap *E-Loyalty* yang Dimediasi oleh *E-Trust*..... **Error! Bookmark not defined.**

Bab 12 Penutup ..... **Error! Bookmark not defined.**

Daftar Pustaka..... **Error! Bookmark not defined.**

Indeks ..... **Error! Bookmark not defined.**



## Daftar Tabel

- Tabel 1 Data Konsumen Tokomember Tokopedia di Kota Padang Tahun 2018-2020 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2 Top Index Ranking (Pergerakan Jumlah Pengunjung Tokopedia Selama 3 Tahun)..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3 Data Transaksi Tokomember Tokopedia (Kota Padang) Tahun 2018-2020 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4 Perbandingan E-Service Quality Situs Belanja Online TOP Brand Index Fase 2 2020 ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5 Hasil Survei Awal *Brand Image* Konsumen Tokopedia di Kota Padang 2020 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 6 Tabel Rule Algoritma Variabel Penelitian 1 Item Set **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 7 Rule Algoritma Variabel Penelitian 2 Item Set ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 8 Rule Algoritma Variabel Penelitian 4 Item Set ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9 Rule Algoritma Variabel Penelitian 4 Item Set ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10 Nilai Confidence 3 itemset yang Frequence ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 11 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 12 Karakteristik Berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 13 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 14 Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 15 Karakteristik Berdasarkan Aktivitas Transaksi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 16 Nilai Outer Loading Variabel E-loyalty Konsumen ( $Y_3$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 17 Nilai Outer Loading Variabel Preferensi Konsumen ( $Y_1$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 18 Nilai Outer Loading Variabel *E-Trust* ( $Y_2$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 19 Nilai Outer Loading Variabel *E-Service Quality* ( $X_1$ )... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 20 Nilai Outer Loading Variabel *Brand Image* ( $X_2$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 21 Average Variance Extracted (AVE)... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 22 Nilai Discriminant Validity **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 23 Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 24 Kriteria Pencapaian Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 25 Statistik Deskriptif TCR Variabel *E-Loyalty* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 26 Statistik Deskriptif TCR Variabel Preferensi Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 27 Statistik Deskriptif TCR Variabel *E-Trust* Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 28 Statistik Deskriptif TCR Variabel E-Service Quality... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 29 Statistik Deskriptif TCR Variabel Brand Image..... **Error! Bookmark not defined.**

## Daftar Gambar

- Gambar 1 Aktivitas Berbelanja *Online* di Indonesia Dari Berbagai Kalangan Usia..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2 Kunjungan Bulanan *E-commerce* 2020 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3 *Model Hierarchi of Effect* (Kotler dan Keller, 2016) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4 Struktur Organisasi Tokopedia ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5 Outer Loading Variabel *E-Loyalty*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6 Outer Loading Variabel Preferensi Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7 Outer Loading Variabel *E-Trust* Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 8 *Outer loading* Variabel *E-Service Quality* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 9 Outer Loading Variabel *Brand Image* **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 10 *The Novelty Gap Model of Consumer E-Loyalty at Tokopedia*..... **Error! Bookmark not defined.**