

**PENGARUH KUALITAS TAMPILAN APLIKASI DAN HARGA
TERHADAP MINAT BELI GEN Z DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI MEDIASI PADA PENGGUNA *SOCIAL COMMERCE* TIKTOK
SHOP DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

ANJAR TRIANITA

202304019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2024

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS TAMPILAN APLIKASI DAN HARGA
TERHADAP MINAT BELI GEN Z DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI MEDIASI PADA PENGGUNA *SOCIAL COMMERCE* TIKTOK
SHOP DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

ANJAR TRIANITA

202304019

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah Sebagai Salah
Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen Program Studi
Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

Tanggal : 21 Agustus 2024

Mengesahkan

Penguji 1,



Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.

NIDN 0519029002

Penguji 2,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

NIDN 0501109701

Pembimbing,



Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc.

NIDN 0528059801



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NIDN 0506098101

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Anjar Trianita

NPM : 202304019

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Tampilan Aplikasi dan Harga Terhadap Minat Beli Gen Z dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi pada Pengguna *Social Commerce* Tiktok Shop di Yogyakarta.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 21 Agustus 2024



Anjar Trianita

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya biasa menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Tampilan Aplikasi dan Harga Terhadap Minat Beli Gen Z Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada Pengguna *Social Commerce* Tiktok Shop di Yogyakarta”

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan-bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Prof. Dr. Ret.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyo, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak Adi Heriyadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Ibu Rizky Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi.

6. Seluruh dosen dan sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
7. Kepada ayahanda tercinta Sutrisno dan ibunda tercinta Sri Lestari serta kaka perempuan tercinta saya Eka Merry Susanti dan kakak laki-laki tercinta saya Sandi Ahmad Muarif adapun keluarga tercinta saya yang telah membimbing, mendidik dan mengasuh saya dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang yang begitu besar dan tulus serta selalu memberikan semangat, do'a, dukungan dan mempercayai saya untuk mencapai mimpi saya.
8. Kepada para sahabat Nurhajjah Wahyu Triutami, Serlya Aningka Fitriani yang selalu mendukung, membantu, dan memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada teman baik saya Heti Rahmawati, Shiffa Risky Aulia, dan Laurensia yang selalu mendukung, membantu, dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kepada teman seperjuangan saya prodi Manajemen angkatan 2020 yang telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran hidup selama dibangku kuliah terima kasih telah berjuang bersama-sama hingga sampai titik ini.
11. Kepada Dewa 19, Sheila On 7, Bruno Mars dan Last Child yang mana karya-karyanya telah menemani hari-hari saya selama proses menyelesaikan skripsi.

12. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, dan pikiran dengan sangat amat baik. Mampu mengendalikan diri dan tidak mudah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 21 Agustus 2024

Penulis,

Anjar Trianita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	12
BAB II <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Berpikir.....	33
D. Pengembangan Hipotesis.....	33
BAB III <u>M</u> ETODE PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
D. Populasi dan Sampel	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Data.....	48
B. Uji Instrumen Penelitian	50
C. Pengujian Hipotesis.....	56
D. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	42
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif	50
Tabel 4. 4 Validitas Konvergen	52
Tabel 4. 5 <i>Cross Loading</i>	53
Tabel 4. 6 <i>Construct Reliability</i>	55
Tabel 4. 7 <i>R-Square Adjusted</i>	55
Tabel 4. 8 Model Fit.....	56
Tabel 4. 9 Uji Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data pengguna Tiktok 2023 di Indonesia	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	33

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	78
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	80
Lampiran 3 Data Penelitian.....	87
Lampiran 4 Sampel Penelitian	93
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	100
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	103
Lampiran 7 Hasil Analisis Data & Uji Hipotesis.....	105
Lampiran 8 Lembar Bimbingan.....	109
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiarisme	111