

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
DI ONLINE SHOP**

(Studi pada Masyarakat Yogyakarta Pengguna Lazada)

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY IN THE
ONLINE SHOP**

(Study on the Yogyakarta public Lazada Users)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

MARLINA ZAINATUL WAHIDAH

20160410056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Marlina Zainatul Wahidah

Nomor Mahasiswa : 20160410056

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN DI *ONLINE SHOP* (Studi pada Masyarakat Yogyakarta Pengguna Lazada)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 29 April 2020



Marlina Zainatul Wahidah

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan Al hamdu lillahi wasy syukru lillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkah, rahmah, dan hidayahNya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, setelah melalui proses yang panjang akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orangtua dari penulis, yaitu Ibunda tercinta Maryun.,QH.,S.Pd.I, Ayahanda tercinta Zainuddin.,QH.,S.Pd.I, adik-adik penulis yaitu M.Khalilurrohman Ali Akbar, Naura Rizki Maelani dan seluruh keluarga besar, penulis menghaturkan banyak terima kasih untuk segala do'a, dukungan, motivasi, nasihat, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
2. Sahabat dan teman-teman penulis yang selalu mendampingi, memberikan saran dan masukan, serta selalu menemani dari awal hingga akhir perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Almamaterku tercinta, terima kasih telah memberikan wadah untuk menimba ilmu begitu banyak dan luas yang sangat bermanfaat untuk penulis.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan kemudahan, melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di *online shop*.”** Studi pada masyarakat Yogyakarta yang menjadi pengguna Lazada. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan ttaktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan baik moril maupun materil dari berbagai pihak.oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala kebijakan serta strategi dalam memajukan universitas melalui visi dan misi yang ada.

2. Bapak Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan bagi Mahasiswa Manajemen.
4. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, MM selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing serta memberikan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan bermanfaat untuk penulis selama masa perkuliahan.
6. Kedua orangtua dari penulis, yaitu Ibunda tercinta Maryun.,QH.,S.Pd.I, Ayahanda tercinta Zainuddin.,QH.,S.Pd.I, adik-adik penulis yaitu M.Khalilurrohman Ali Akbar, Naura Rizki Maelani dan seluruh keluarga besar. Terima kasih untuk curahan kasih sayang, motivasi, dukungan, serta doa yang tiada hentinya, dan pengorbanan materil selama penulis menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

7. Keluarga besar UKM LPTQ UMY, UKM KPM UMY, UKM PRAMUKA UMY yang telah memberi ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat selama bergabung.
8. Saudariku Rizatun Zuhro, teman hidup di perantauan yang telah menemani saat susah dan senang dari awal di tanah Yogyakarta.
9. Kakak ku Rika Alfi Yanti Ramdhani, Tia Yulia Harti dan Riri Nurmazinda yang telah membantu banyak hal, memberikan nasihat selama studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Teman-teman kelas skripsi Safira, Ratdiani, Yunita, Novia, Aulia, Amelia, Riska, dan Laila yang memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Kost Putri Graha Amanah Mba Nayla, Melinda, Lanti, Dyah, Almira dan Kiki yang telah menemani, selalu memberikan dukungan, semangat yang tiada hentinya dan membantu dalam banyak hal selama tinggal di Yogyakarta.
12. Seluruh teman seangkatan, terutama Kelas Manajemen B Angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi dukungan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik serta saran yang membangun

dari berbagai pihak untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Yogyakarta, 29 April 2020

Marlina Zainatul Wahidah

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas 110 Responden.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabel 30 Responden.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabel 110 Responden.....	53
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan.....	55
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Data.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Outlier.....	63
Tabel 4.15 Nilai Batas Mahalanobis Distance.....	63
Tabel 4.16 Hasil Outlier Setelah Eliminasi.....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4.18 Hasil Degress Of Freedom.....	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Goodness Of Fit.....	67

Tabel 4.20 Hasil Uji Modifikasi Indices Sebelum Modifikasi Model.....	69
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Diagram Jalur.....	58
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	91
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	98
Lampiran 4. Uji Validitas.....	100
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	105
Lampiran 6. Uji Statistik Deskriptif.....	107
Lampiran 7. Model Penelitian.....	109
Lampiran 8. Model Uji Normalitas Data.....	110
Lampiran 9. Uji Outlier.....	111
Lampiran 10. Uji Multikolinieritas.....	117
Lampiran 11. Degree Of Freedom.....	118
Lampiran 12. Goodness Of Fit.....	119
Lampiran 13. Modifikasi Model.....	121
Lampiran 14. Hasil Uji Hipotesis.....	124

