

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN PADA SHOPEE DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY
PERCEPTION, TRUST ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION AT SHOPEE IN THE SPECIAL
REGION OF YOGYAKARTA***



**Disusun Oleh:
HANIF MISBAHUDDIN RAHMAT
20190410027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN PADA SHOPEE DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY
PERCEPTION, TRUST ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION AT SHOPEE IN THE SPECIAL
REGION OF YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

**HANIF MISBAHUDDIN RAHMAT
20190410027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hanif Misbahuddin Rahmat

Nomor Mahasiswa : 20190410027

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA SHOPEE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 22 Januari 2023



Hanif Misbahuddin Rahmat

MOTTO

“Kejarlah akhirat, maka dunia akan mengikuti”

(Penulis)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al – Baqarah: 286)

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang – orang yang sabar”

(Q.S Al – Anfal: 46)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al – Insyirah: 5)

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan jalan baginya menuju surga”

(HR. Muslim dan Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, kesehatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, yang sudah selalu senantiasa mendukung baik berupa moril ataupun material, serta selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.

Penulis persembahkan juga kepada Hasnah Rimiati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dan selalu mengingatkan untuk terus semangat dan motivasi.

Tak lupa penulis persembahkan untuk teman yang sudah berjuang bersama – sama hingga skripsi ini selesai, yaitu Nazulla Rahma Salsabila. Terima kasih sudah berjuang dan saling memberikan dukungan satu sama lain.

Kepada teman – teman, sahabat, dan saudara – saudara yang terus memberikan dukungan untuk terus semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat serta memberikan kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Pada Shopee Di Daerah Istimewa Yogyakarta.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, walaupun dengan adanya segala keterbatasan yang dimiliki.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga yang luar biasa dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Orang tua yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 22 Desember 2022



Hanif Misbahuddin Rahmat

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| INTISARI..... | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 16 |
| A. Latar Belakang..... | 16 |
| B. Rumusan Masalah..... | 23 |
| C. Tujuan Penelitian | 24 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 25 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 26 |
| A. Landasan Teori | 26 |
| B. Penelitian Terdahulu | 32 |
| C. Pengembangan Hipotesis..... | 54 |
| D. Model Penelitian..... | 63 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 64 |
| A. Subjek dan Objek | 64 |
| B. Jenis Data..... | 64 |
| C. Teknik pengambilan sampel | 64 |
| D. Teknik pengumpulan data | 66 |

| | |
|---|------------|
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 67 |
| F. Uji Kualitas Instrumen | 69 |
| G. Metode Analisis Data | 71 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 74 |
| A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian..... | 74 |
| B. Uji Kualitas Instrumen..... | 79 |
| C. Hasil Analisis Data Dan Uji Hipotesis | 82 |
| D. Pembahasan | 102 |
| BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN | 115 |
| A. Simpulan..... | 115 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 116 |
| C. Saran | 117 |
| DAFTAR PUSTAKA | 118 |
| LAMPIRAN | 122 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu..... | 32 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert | 67 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional | 67 |
| Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 77 |
| Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia | 77 |
| Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 78 |
| Tabel 4. 4 Standardized Regression Weights..... | 80 |
| Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas | 81 |
| Tabel 4. 6 Keterangan Kelas Interval..... | 83 |
| Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga..... | 83 |
| Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan..... | 84 |
| Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan..... | 85 |
| Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan | 85 |
| Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan | 86 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas | 89 |
| Tabel 4. 13 Hasil Pengolahan Data Outliers | 91 |
| Tabel 4. 14 Identifikasi Model Struktural | 92 |
| Tabel 4. 15 Menilai Goodness of Fit..... | 92 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Pengaruh Langsung | 96 |
| Tabel 4. 17 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model) | 100 |
| Tabel 4. 18 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)..... | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Model Penelitian | 63 |
| Gambar 4. 1 Diagram Jalur | 87 |
| Gambar 4. 2 Persamaan Struktural..... | 88 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1: Kuesioner Penelitian..... | 122 |
| Lampiran 2: Tabulasi Data..... | 127 |
| Lampiran 3 : Karakteristik Responden | 155 |
| Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 156 |
| Lampiran 5 : Analisis Deskriptif..... | 158 |
| Lampiran 6 : Model Penelitian..... | 159 |
| Lampiran 7 : Uji Normalitas | 159 |
| Lampiran 8 : Evaluasi Outliers | 160 |
| Lampiran 9 : Identifikasi Model Struktural | 163 |
| Lampiran 10 : Uji Goodness Of Fit Index | 163 |
| Lampiran 11 : Hasil Uji Hipotesis | 164 |
| Lampiran 12 : Uji Pengaruh Langsung..... | 165 |
| Lampiran 13 : Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung | 166 |
| Lampiran 14 : Hasil Turnitin..... | 168 |