

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN
KEPUASAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada pelanggan situs online shop Adidas)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND
TRUST ON CONSUMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING***

(Study on Adidas online shop site customers)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :
Muhammad Dicky Al Fauzi
20190410091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN
KEPUASAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada pelanggan situs online shop Adidas)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND
TRUST ON CONSUMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING***

(Study on Adidas online shop site customers)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :
Muhammad Dicky Al Fauzi
20190410091**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND TRUST ON
CONSUMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS INTERVENING**
(Study on Adidas online shop site customers)

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Muhammad Dicky Alfauzi

Nim : 20190410091

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Situs Online Shop Adidas)**" tidak pernah terdapat karya serupa yang pernah diajukan dan juga tidak terdapat tulisan yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang terdapat dalam daftar pustaka. Apabila dalam skripsi ini terdapat karya orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya saya dibatalkan.

Yogyakarta, 13 Februari 2024



Muhammad Dicky Alfauzi

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Semesta Alam atas nikmat, karunia dan kemudahan yang diberikan dalam penyelesaian karya ini sehingga selesai tepat pada waktunya. Shalawat dan salam saya panjatkan untuk suri keteladanan Nabi Muhammad SAW. Karya ini saya persembahkan untuk orang-orang yang berharga dalam hidup ini, yaitu:

1. Keluarga tercinta, papa, mama adek dan kakak, terima kasih banyak atas dukungan, semangat, dan doa yang telah saya terima selama ini.
2. Teman-teman yang menemani saya dalam perjalanan kuliah ini, Putra Aji Saka, Royji Arianda, Vito Arighi, Aditya Wahyu Purnomo yang selalu mendukung saya sampai saat ini, saya berterima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada saya Allah SWT untuk bertemu teman-teman baik seperti kalian semua.
3. Terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, mendampingi dan mendukung dalam pengerjaan tugas ini selama proses perkuliahan, yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Situs Online Shop Adidas)” dengan lancar.

Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat mengetahui faktor apa saja yang membuat konsumen melakukan keputusan pembelian.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, tempat penulis menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan membagikan ilmunya.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| INTISARI..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| A. Landasan Teori | 11 |
| 1. Kualitas Pelayanan | 12 |
| 2. Kepercayaan Merek | 12 |
| 3. Loyalitas Konsumen..... | 13 |
| 4. Kepuasan Konsumen..... | 15 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | 16 |
| C. Pengembangan Hipotesis | 20 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 20 |
| 2. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen | 21 |
| 3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ... | 22 |
| 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 23 |
| 5. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 24 |
| 6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen | 25 |
| 7. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen..... | 26 |
| D. Model Penelitian | 27 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| A. Objek dan Subjek Penelitian | 28 |
| 1. Objek Penelitian | 28 |
| 2. Subjek Penelitian | 28 |
| B. Jenis Data | 28 |

| | |
|---|----|
| C. Teknik Pengambilan Sampel | 29 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 31 |
| 1. Variabel Independen (Bebas)..... | 31 |
| 2. Variabel Dependen (Terikat)..... | 32 |
| 3. Variabel Intervening | 32 |
| F. Uji Kualitas Instrumen | 33 |
| 1. Uji Validitas | 34 |
| 2. Uji Reliabilitas | 34 |
| G. Uji Hipotesis dan Analisis Data | 35 |
| 1. Langkah 1: Pengembangan Model Berdasar Teori | 35 |
| 2. Langkah 2 dan 3: Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural..... | 36 |
| 3. Langkah 4: Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model | 36 |
| 4. Langkah 5: Menilai Identifikasi Model Struktural | 38 |
| 5. Langkah 6: Menilai Kriteria <i>Goodness-Of-Fit</i> | 38 |
| 6. Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 41 |
| A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian | 41 |
| 1. Objek Penelitian | 41 |
| 2. Subjek Penelitian | 42 |
| B. Deskripsi Responden | 43 |
| 1. Jenis Kelamin | 43 |
| 2. Usia | 43 |
| 3. Tingkat Pendidikan Terakhir | 44 |
| 4. Jenis Pekerjaan | 45 |
| 5. Rata-rata Pengeluaran Perbulan | 46 |
| C. Uji Kualitas Instrumen | 46 |
| 1. Uji Validitas | 47 |
| 2. Uji Reliabilitas | 48 |
| 3. Statistik Deskriptif | 49 |
| 4. Hasil Penelitian | 51 |
| D. Pengujian Hipotesis | 65 |
| 1. Hipotesis 1 (H1) | 66 |
| 2. Hipotesis 2 (H2) | 67 |
| 3. Hipotesis 3 (H3) | 67 |
| 4. Hipotesis 4 (H4) | 68 |
| 5. Hipotesis 5 (H5) | 68 |
| 6. Hipotesis 6 (H6) | 69 |
| 7. Hipotesis 7 (H7) | 70 |
| E. Pembahasan..... | 71 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (H1) | 70 |
| 2. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (H2) | 71 |

| | |
|---|----|
| 3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (H3) | 71 |
| 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (H4) | 71 |
| 5. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen (H5) | 72 |
| 6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (H6). | 72 |
| 7. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian dengan Citra Merek Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (H7)..... | 73 |
| BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN | 74 |
| A. Simpulan | 74 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 74 |
| C. Saran | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |
| LAMPIRAN..... | 78 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 1.1. | 11 Produk yang Paling Banyak Diminati Konsumen Saat Belanja Online | 2 |
| Tabel 1.2. | Tabel rata-rata dilakukan pada 1 September 2020 hingga 31 Agustus 2021 | 4 |
| Tabel 1.3. | Top <i>Brand</i> Index Katagori (Sepatu Olahraga) | 5 |
| Tabel 2.1. | Penelitian Terdahulu | 16 |
| Tabel 3.1. | Skala Responden | 31 |
| Tabel 3.2. | Definisi Operasional Responden | 32 |
| Tabel 4.1. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4.2. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 44 |
| Tabel 4.3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir | 44 |
| Tabel 4.4. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 45 |
| Tabel 4.5. | Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran Perbulan | 46 |
| Tabel 4.6. | Hasil Uji Validitas Konstruk atau Uji CFA | 47 |
| Tabel 4.7. | Hasil Uji Reliabilitas dan Nilai Variance Extracted..... | 48 |
| Tabel 4.8. | Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan | 49 |
| Tabel 4.9. | Tabel Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek | 50 |
| Tabel 4.10. | Tabel Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan | 50 |
| Tabel 4.11. | Tabel Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan | 51 |
| Tabel 4.12. | <i>Computation of Degrees of Freedom (Default Model)</i> | 55 |
| Tabel 4.13. | Hasil Uji Normalitas | 56 |
| Tabel 4.14. | Hasil Pengujian Outliers | 58 |
| Tabel 4.15. | Menilai <i>Goodness of Fit</i> | 60 |
| Tabel 4.16. | Hasil RMSEA | 61 |
| Tabel 4.17. | Hasil GFI | 62 |
| Tabel 4.18. | Hasil AGFI..... | 63 |
| Tabel 4.19. | Hasil CMIN/DF | 63 |
| Tabel 4.20. | Hasil TLI..... | 64 |
| Tabel 4.21. | Hasil CFI..... | 65 |
| Tabel 4.22. | Hasil Pengujian Hipotesis | 65 |
| Tabel 4.23. | Kesimpulan Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung..... | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Model Penelitian | 27 |
| Gambar 4.1. Diagram Jalur | 52 |
| Gambar 4.2. Model AMOS 24..... | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Kuesioner | 78 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data | 83 |
| Lampiran 3. Uji Validitas | 87 |
| Lampiran 4. Uji Reliabilitas | 87 |
| Lampiran 5. Descriptive Statistics | 88 |
| Lampiran 6. Degree of Freedoms..... | 88 |
| Lampiran 7. Uji Normalitas | 88 |
| Lampiran 8. Hasil Outliner | 89 |
| Lampiran 9. Model Fit Summary | 92 |
| Lampiran 10. Uji Hipotesis | 94 |
| Lampiran 11. Pengaruh Langsung | 94 |
| Lampiran 12. Pengaruh Tidak Langsung..... | 94 |