

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
PELANGGAN LAZADA.CO.ID DI KOTA YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF TRUST AND QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF CUSTOMERS
LAZADA.CO.ID IN YOGYAKARTA CITY***

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh:
RIFANDY NOOR CHANDRA
20140410370

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

Halaman Pernyataan

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rifandy Noor Chandra

Nomor Mahasiswa : 20140410370

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN LAZADA.CO.ID DI KOTA YOGYAKARTA” 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 pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 15 Mei 2020

Rifandy Noor Chandra

MOTTO

“Allah meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.

(QS. Al Mujaddah : 11)

“Ilmu itu lebih baik dari pada harta, ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta. Ilmu itu hakim sedangkan harta dikenai hukum. Harta bisa berkurang karena penggunaan, sedangkan ilmu akan bertambah ketika digunakan”.

(Ali Bin Abu Thalib)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk...

Bapak dan Ibu tercinta, keluarga besar, dan teman-teman yang telah memberi motivasi serta Do'anya

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability* sampling dengan design *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 150 orang pelanggan jasa layanan lazada.co.id di kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan path analisis yang dijalankan melalui program IBM SPSS *Statistics* 21.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan tentang Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada pelanggan lazada.co.id di kota Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa pengujian hubungan variabel dengan pengaruh langsung menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Artinya semua pengujian variabel dengan pengaruh langsung diterima. Pengujian hubungan variabel pengaruh tidak langsung menunjukkan nilai dari *direct effect* lebih kecil dari nilai *indirect effect*, yang berarti pengujian terhadap hipotesis ini diterima.

ABSTRACT

This study aims to examine how much influence service trust, quality of service, customer satisfaction and customer loyalty. The sampling method used in this study is nonprobability sampling with purposive sampling design. Respondents in this study were 150 customer services lazada.co.id in Yogyakarta city. This study uses analysis tools multiple linear regression and path analysis that run through the program IBM SPSS Statistics 21.

Based on the results of an analysis that has been done about the Effect of Trust and Quality of Service on Customer Satisfaction and Customer Loyalty at lazada.co.id customers in Yogyakarta city it can be concluded that testing the relationship of variables with direct influence shows positive and significant results. This means that all testing variables with direct influence are accepted. Testing the relationship of indirect effect variables shows the value of the direct effect is smaller than the value of the indirect effect, which means testing of this hypothesis is accepted.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Rabb atas segala Rahmat dan Karunia-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN LAZADA.CO.ID DI KOTA YOGYAKARTA”. 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 memberikan informasi dan menjadi rujukan dalam mengembangkan pruduk private label. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati P.A., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Yogyakarta dan sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberi kemudahan dalam menyelesaikan studi.

3. Orang tua, saudara – saudara yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik sebagai penyempurna. Sehingga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat di bidang pendidikan serta bisa dikembangkan lebih lanjut. Aamiin.

Yogyakarta, 15 Mei 2020

Rifandy Noor Chandra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI/ <i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan teori	8
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Pengembangan Hipotesis	24
D. Model Penelitian	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Objek/subjek Penelitian	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengambilan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Variabel Penelitian.....	30
F. Definisi Operasional Variabel.....	31
G. Uji Kualitas Instrumen Data	33
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. GAMBARAN UMUM OBJEK/SUBJEK PENELITIAN.....	38
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	39
3. Profil Responden.....	39
B. UJI KUALITAS INSTRUMEN DATA.....	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
C. HASIL PENELITIAN.....	45
1. Hasil Uji Parsial	48
2. Analisis Path	51
3. Uji Koefisien Determinasi	52
D. PEMBAHASAN	54

BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN...	63
	A. Simpulan	63
	B. Keterbatasan Penelitian	64
	C. Saran.....	64
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Maping Riset Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Usia Pelanggan Lazada.co.id di kota Yogyakarta.....	40
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Pengguna Lazada.co.id di kota Yogyakarta	40
Tabel 4.3 Pendidikan Pengguna Lazada.co.id di kota Yogyakarta.....	41
Tabel 4.4 Pekerjaan Pengguna Lazada.co.id di kota Yogyakarta	41
Tabel 4.5 Penggunaan Jasa	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dari Item - Item Variabel Penelitian.....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Item - Item Variabel Penelitian	44
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Tahap 1	45
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Tahap 2	46
Tabel 4.10 Hasil Uji t Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji t Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.12 Hasil Uji t Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji t Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.14 Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	50
Tabel 4.15 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Kepercayaan terhadap Loyalitas dimediasi Kepuasan	51
Tabel 4.16 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Kepercayaan terhadap Loyalitas dimediasi Kepuasan	52

Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi (R^2) Tahap 1	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi (R^2) Tahap 2	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persaingan toko online di Indonesia	4
Gambar 2.1 Alur Penelitian.....	27

