

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DALAM PENGGUNAAN TOKOPEDIA DI BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

**Riris Magdalena Siboro
160610061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DALAM PENGGUNAAN TOKOPEDIA DI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Riris Magdalena Siboro
160610061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Riris Magdalena Siboro
NPM : 160610061
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 14 Februari 2020



Riris Magdalena Siboro
160610061

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DALAM PENGGUNAAN TOKOPEDIA DI BATAM**

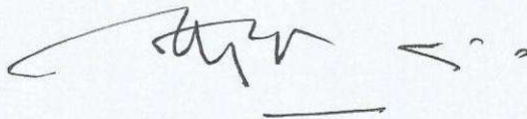
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Riris Magdalena Siboro
160610061**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 14 Februari 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Suhardi', with a horizontal line underneath it.

**Dr. Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan Tokopedia di Batam. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah semua masyarakat umum yang berdomisili di Kota Batam yang pernah menggunakan serta yang pernah melakukan pembelian produk di Tokopedia, yang populasinya belum terdeteksi. Sampel penelitian ini adalah 100 responden, diambil dengan teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling. Penelitian ini di uji menggunakan metode analisis regresi linear dan data statistik 22 ditunjukkan valid dan reliabel. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikasinya $0,000 < 0,05$, t hitungnya $4,505 > t$ tabel $1,66088$, variabel kepercayaan pelanggan dengan tingkat signifikasinya $0,001 < 0,05$, t hitungnya $3,374 > t$ tabel $1,66088$, variabel kualitas pelayanan dengan tingkat signifikasinya $0,004 < 0,05$, t hitungnya $2,914 > t$ tabel yaitu $1,66088$ dengan demikian kepuasan pelanggan (X_1), kepercayaan pelanggan (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan. Dan hasil penelitian secara simultan menunjukkan tingkat $0,000$ lebih $< 0,05$, F hitung $185,022 > F$ tabel $2,70$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan; kepercayaan pelanggan; kualitas pelayanan; loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of costumer satisfaction, costumer trust and quality of service towards costumer's loyalty in Batam use of Tokopedia. The independent variable in this research is costumer satisfaction, costumer trust and quality of service and the dependent variable is costumer loyalty. The population of this research is all general public who domiciled in Batam City, have a used and ever do a buy product in Tokopedia, whose population is not yet known. The sample in this research are 100 respondents, using non probability sampling technique with purposive method. And this research have been tested by using multi linear regresion with results valid and reliable. The test results partially show customer satisfaction variables with a significance level of $0,000 < 0.05$, t arithmetic $4.505 > t$ table 1.66088 , customer confidence variables with a significance level of $0.001 < 0.05$, t arithmetic $3.374 > t$ table 1.66088 , variables service quality with a significance level of $0.004 < 0.05$, t arithmetic $2.914 > t$ table that is 1.66088 thus customer satisfaction (X1), customer trust (X2) and service quality (X3) have positive and significant effects. And the results of the study simultaneously showed a level of $0,000$ over < 0.05 , F count $185.022 > F$ table 2.70 . So it can be concluded that the hypothesis of customer satisfaction, customer trust, and service quality together have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords : costumer satisfaction; costumer trust; quality of service; costumer's loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu pernyataan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI.;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam Ibu Rizki Tri Anugrah Bahkti, S.H., M.H.;
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penulis;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapak Robert Siboro (Alm) dan Ibu Asda Manik yang setia memberi doa, dukungan, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
7. Adik kandung penulis Dicky Perjuangan Siboro dan Rizky Parmonangan Siboro yang turut memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Sahabat terbaik penulis Cristin Dearnay Sinaga yang selalu mendukung, membantu dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Teman teman seperjuangan Devi Fania Hutaaruk, Kiki Setiawati, Chika Saputri, dan Ade Wilda Damanik serta teman-teman kelas Manajemen yang lain.

Batam, 14 Februari 2020


(Riris Magdalena Siboro)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vError! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Teoritis	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan	14
2.1.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan	16
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17

2.1.3.1 Aspek Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.1.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Operasional Variabel	26
3.2.1 Variabel Independen	26
3.2.1.1Kepuasan Pelanggan.....	27
3.2.1.2Kepercayaan Pelanggan.....	27
3.2.1.3Kualitas Pelayanan	27
3.2.2 Variabel Dependen.....	28
3.2.2.1Loyalitas pelanggan.....	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	31
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	32
3.5 Metode Analisi Data	32
3.5.1 Analisis Deskriptif	33
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2.1Uji Validitas Data	34
3.5.2.2Uji Realiabilitas	35
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3.1Uji Normalitas	36
3.5.3.2Uji Multikolinearitas	37
3.5.3.3Uji Heteroskedastisitas	37

3.5.4 Uji Pengaruh	38
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.5.4.3 Uji Parsial (Uji t)	39
3.5.4.4 Uji Simultan (Uji F)	39
3.5.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
3.5.6.1 Lokasi Penelitian	39
3.5.6.2 Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Profil Responden	41
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Analisis Deskriptif	44
4.2.1.1 Variabel Kepuasan Pelanggan	44
4.2.1.2 Variabel Kepercayaan Pelanggan	46
4.2.1.3 Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.2.1.4 Variabel Loyalitas Pelanggan	50
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	51
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas	52
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	56
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	60
4.2.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
4.2.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	63

4.2.5.1 Hasil Uji T (Uji Parsial)	63
4.2.5.2 Hasil Uji F (Simultan)	65
4.3 Hasil Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Situs <i>e-Commerce</i> yang Paling Sering Dikunjungi	2
Gambar 1.2 Perbandingan Tiga <i>Marketplace</i> Terbesar Di Indonesia	3
Gambar 1.3 Jumlah Pemakai Tokopedia Di Indonesia	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Regresion.....	57
Gambat 4.2 Hasil Uji Normalitas – Normal Probabilitas	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Keluhanan pelanggan Pada Layanan <i>e-Commerce</i>	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 3.3 Analisis Deskriptif.....	34
Tabel 3.4 Range Validitas	35
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas	29
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Kepuasan Pelanggan (X1)	45
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Kepercayaan Pelanggan (X2)	46
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Kualitas Pelayanan (X3)	48
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Loyalitas Pelanggan (Y)	50
Tabel 4.10 Uji Validitas Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (X1).....	53
Tabel 4.11 Uji Validitas Pernyataan Variabel Kepercayaan Pelanggan (X2).....	53
Tabel 4.12 Uji Validitas Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	54
Tabel 4.13 Uji Validitas Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
Tabel 4.20 Hasil Uji T (Uji Parsial)	64
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan)	66

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Metode Lemeshow.....	30
Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala	33
Rumus 3.3 Rumus Uji Validitas Data	34
Rumus 3.4 Rumus Uji Reliabilitas	35
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda.....	38
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	39
Rumus 4.1 Rumus Tabel r.....	52