

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Lina Liswarina Harmah
180910391**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Lina Liswarina Harmah
180910391**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lina Liswarina Harmah

NPM : 180910391

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Shopee Di Kota 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, 19 Januari 2024



Lina Liswarina Harmah
180910391

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Lina Liswarina Harmah
180910391**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 19 Januari 2024



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

E-commerce Shopee di Kota Batam, penelitian dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan hasil hipotesis yang terjadi antara loyalitas konsumen terhadap kualitas produk, kepercayaan dan kepuasan. Pengujian dengan regresi berganda, jumlah responden 100 orang dengan kuantitatif. Pengolahan data menggunakan SPSS 25 dengan sampel jenuh sehingga setiap populasi dapat diwakili oleh satu sampel. Pada hasil diperoleh t tabel $5,603 > 1,984$. Hasil tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan bukti penelitian, terdapat hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t, yaitu sebagai berikut: $3,321 > 1,984$. Hal ini menunjukkan nilai positif dan memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan temuan penelitian terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu $5,603 > 1,984$. Hasil tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki signifikansi $0,009 < 0,05$. Hasil uji simultan kembali dengan skor $57,757 > 2,31$ yaitu skor positif dan signifikan $0,000 < 0,05$. Menurut temuan penelitian, kualitas produk, kepercayaan dan kepuasan secara keseluruhan mempengaruhi loyalitas konsumen.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan, Kepercayaan.

ABSTRACT

E-commerce Shopee in Batam City, research was conducted with the intention of obtaining the results of the hypothesis that occurs between consumer loyalty to product quality, trust and satisfaction. Testing with multiple regression, the number of respondents 100 people with quantitative. Data processing uses SPSS 25 with a saturated sample so that each population can be represented by a sample. In the results obtained t table $5.603 > 1.984$. These results show a positive value and have a significance of $0.000 < 0.05$. Based on research evidence, there is a relationship between trust and consumer loyalty. This is indicated by the results of the t test, which are as follows: $3.321 > 1.984$. This shows a positive value and has a significance of $0.000 < 0.05$. Based on the research findings, there is a relationship between customer satisfaction and loyalty, which can be concluded from the results of the t test, namely $5,603 > 1,984$. These results show a positive value and have a significance of $0.009 < 0.05$. Simultaneous test results returned with a score of $57.757 > 2.31$, namely a positive and significant score of $0.000 < 0.05$. According to research findings, product quality, trust and overall satisfaction affect consumer loyalty.

Keywords: *Customer Loyalty, Product Quality, Satisfaction, Trust.*

KATA PENGANTAR

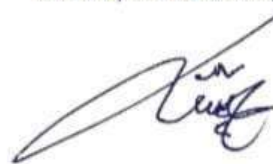
Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 19 Januari 2024



Lina Liswarina Harmah



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Produk	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	10
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	11
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Produk	12
2.1.1.4 Indikator Kualitas Produk	17
2.1.2 Kepercayaan	18
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	18
2.1.2.2 Faktor Kepercayaan.....	20
2.1.2.3 Karakteristik Kepercayaan	21
2.1.2.4 Indikator Kepercayaan	25
2.1.3 Kepuasan	27
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan	27
2.1.3.2 Faktor Kepuasan.....	28
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan	31
2.1.3.4 Indikator Kepuasan	33
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	35
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	35
2.1.4.2 Tahapan Loyalitas Konsumen	36
2.1.4.3 Karakteristik Loyalitas Konsumen	38
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Konsumen	41
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	44

2.3.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	45
2.3.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	46
2.4	Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	48
3.2	Sifat Penelitian.....	48
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	49
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	49
3.3.2	Periode Penelitian.....	49
3.4	Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	50
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	51
3.5	Sumber Data.....	52
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	53
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	55
3.7.1	Variabel Independen (X).....	55
3.7.2	Variabel Dependen (Y).....	55
3.8	Metode Analisis Data.....	56
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif.....	56
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	57
3.8.2.1	Uji Validitas.....	57
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	58
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	59
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	59
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas.....	60
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	61
3.8.4	Uji Pengaruh.....	62
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	63
3.9	Uji Hipotesis.....	64
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	64
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	68
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	68
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali Berbelanja Online di <i>E-commerce</i> Shopee.....	70
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	70
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	70
4.3.2	Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	71
4.3.3	Deskriptif Kepercayaan (X2).....	72
4.3.4	Deskriptif Kepuasan (X3).....	72

4.3.5	Deskriptif Loyalitas (Y)	73
4.4	Analisis Data	73
4.4.1	Uji Kualitas Data	73
4.4.1.1	Uji Validitas	73
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	76
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	77
4.4.2.1	Uji Normalitas	77
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	79
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	80
4.4.3	Uji Pengaruh.....	81
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.5	Pengujian Hipotesis	84
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	84
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	86
4.6	Pembahasan	87
4.6.1	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas.....	87
4.6.2	Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas.....	87
4.6.3	Kepuasan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas	88
4.6.4	Kualitas produk, kepercayaan dan kepuasan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas	89
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	92
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		
94		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 4.1 Logo <i>e-Commerce</i> Shopee.....	67
Gambar 4.2 Grafik Histogram	77
Gambar 4.3 Grafik <i>P-P Plot</i>	78
Gambar 4.4 Grafik Plot (<i>Scatter Plot</i>).....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung <i>E-commerce</i> Shopee	2
Tabel 1.2 <i>Survey</i> Kualitas Produk <i>E-commerce</i> di Indonesia	3
Tabel 1.3 Keluhan Pada Aplikasi Shopee	4
Tabel 1.4 <i>Survey</i> Kepuasan Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	55
Tabel 3.4 Rentang Skala Analisis Deskriptif	57
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	68
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Berapa kali Berbelanja <i>Online</i> di <i>e-commerce</i> Shopee	70
Tabel 4.5 Rentang Nilai.....	71
Tabel 4.6 Deskriptif Kualitas Produk (X1)	71
Tabel 4.7 Deskriptif Kepercayaan (X2)	72
Tabel 4.8 Deskriptif Kepuasan (X3)	72
Tabel 4.9 Deskriptif Loyalitas (Y)	73
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	74
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepercayaan (X2)	74
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan (X3)	75
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas (Y)	75
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.15 Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	79
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.18 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	83
Tabel 4.19 Uji t.....	84
Tabel 4.20 Uji F.....	86

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Lameshow</i>	51
Rumus 3.2 <i>Pearson Correlation</i>	58
Rumus 3.3 <i>Alpha Crobach</i>	59
Rumus 3.4 Analisis Linier Berganda	62
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	63
Rumus 3.6 Uji F	66