



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
TOKO *ONLINE* SHOPEE DI KUDUS**

Oleh :

**FITRIA MILENIA
2018-11-624**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
TOKO *ONLINE* SHOPEE DI KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :
FITRIA MILENIA
2018-11-624

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* TOKO
ONLINE SHOPEE DI KUDUS

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2023

Pembimbing I

Pembimbing II


(Dr. SUPRIYONO, SE., MM)
NIDN. 0614037104


(Indah Dwi P. SE., MM)
NIDN. 0022038001

Mengetahui,
Ketia Program Studi Manajemen


(NOOR INDAH RAHMAWATI, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* TOKO *ONLINE* SHOPEE DI KUDUS

Nama : Fitria Milenia
NIM : 201811624
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2023



Mengetahui,
Ketua Program Studi


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN 0024037701

Pembimbing I


(Dr. Supriyono, S.E., MM)
NIDN 0614037104

Mengetahui,
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., MM)
NIDN 0616077304

Pembimbing II


(Indah Dwi P, S.E., M.M)
NIDN 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.” – Bambang Pamungkas”.

Persembahan :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan jalan dari berbagai urusan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar dan berjalan dengan baik.
2. Kedua Orang tuaku tercinta, Bapak Subiyanto dan Ibu Markomah yang telah mendidik saya hingga sekarang ini. Serta terimakasih atas segala dukungan dan doa serta berupa materil selama ini untuk mengajarkan bahwa pendidikan penting dari segala hal.
3. Ibu Dr. Kertati Sumekar, S.E.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Produk Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Supriyono, SE.,MM. SE. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan serta nasehat dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi dari awal hingga akhir.
5. Ibu Indah Dwi P.,SE.,MM. Selaku dosen pembimbing dua yang telah membantu serta mendampingi penulis selama menempuh dalam menyusun skripsi.
6. Nenek saya Mbah Suki yang telah mensupport saya untuk terus semangat dan agar cita- cita segera terlaksana dengan baik dan lulus dengan tepat waktunya.
7. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2018/2019 yang telah banyak memberikan saran dan juga motivasi untuk menuntut ilmu di Universitas Muria Kudus.
8. Almamater Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir atau Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” TOKO ONLINE SHOPEE DI KUDUS.**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus disusun guna untuk memenuhi agar dapat melengkapinya tugas akhir sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Dr.H.Suparno,SH.,MS. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr.Kertati Sumekar,S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Noor Indah Rahmawati,S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr.Supriyono,S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

5. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum,S.E,M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing dan juga mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir (Skripsi).
6. Bapak dan juga Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Muria Kudus yang sudah banyak sekali meluangkan waktu untuk mengajarkan banyak materi yang sudah disampaikan kepada penulis.
7. Seluruh teman penulis yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) yang tidak bisa ditulis penulis satu persatu.

Akhir kata dari penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Olehsebab itu, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sangat membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi pembaca serta dapat dijadikan sebagai referensi dan inspirasi bagi pembaca.

Kudus, 16 Maret 2023

Penulis

Fitria Milenia
201811624

PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* TOKO ONLINE SHOPEE DI KUDUS

**FITRIA MILENIA
201811624**

Pembimbing : 1. Dr. Supriyono, S.E., M.M
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kepercayaan, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan toko *online* shopee di Kudus. Sampel pada penelitian ini sebanyak 125 responden pelanggan toko *online* Shopee di Kudus dengan menggunakan *anar is* data SEM AMOS dan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data diperoleh dari dokumentasi perusahaan di Internet dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kepercayaan, kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan. Loyalitas pelanggan

***THE EFFECT OF TRUST, PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS
AN INTERVENING VARIABLE FOR THE ONLINE STORE SHOPEE IN
KUDUS***

**FITRIA MILENIA
201811624**

Pembimbing : 1. Dr. Supriyono, S.E.,M.M

2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E.,MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT**

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of trust, product quality, and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at the online shop Shopee in Kudus. The sample in this study were 125 respondents to Shopee online shop customers in Kudus. Using SEM AMOS data analysis and sampling using purposive sampling. Data collection was obtained from company documentation on the Internet and distributing questionnaires. The results showed that trust has a positive effect on customer satisfaction and customer loyalty. Product quality has a positive effect on customer satisfaction and a positive effect on customer loyalty. Service quality has a positive effect on customer satisfaction and customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Trust, product quality, service quality, customer satisfaction. Customer loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.4 Kualitas Produk.....	31
2.1.5 Kepercayaan.....	38
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	43
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	46
2.4 Pemikiran Teoritis.....	53
2.5 Hipotesis.....	55

BAB III METODE PENELITIAN.....	57
3.1 Rancangan Penelitian	57
3.2 Variabel Penelitian	58
3.3 Jenis dan Sumber Data	65
3.4 Populasi dan Teknik Sampeling.....	66
3.5 Pengumpulan Data	67
3.6 Uji Instrumen.....	68
3.7 Pengolahan Data.....	71
3.8 Analisis Data	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	84
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	84
4.2 Penyajian Data.....	86
4.2.1 Data Responden Penelitian	86
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	87
4.3 Analisis Data	92
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
4.3.2 Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM	97
4.3.3 Analisis Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	99
4.3.4 Analisis Full Measurement <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	103
4.3.5 Analisis Full Model <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	105
4.3.6 Uji Hipotesis	108
4.3.7 Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	110
4.4 Pembahasan.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung <i>E-Commerce</i> Kuartal 1/2021	5
Tabel 1.2 Data Pengunjung <i>E-Commerce</i> Kuartal 2/2021	5
Tabel 31. <i>Goodness Of Fit</i>	83
Tabel 4.1 Data Responden	86
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan	88
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	89
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	91
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	92
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepercayaan	93
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Produk	93
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	94
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4.11 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	95
Tabel 4.12 Uji AVE	95
Tabel 4.13 Uji <i>Discriminant Validity</i>	96
Tabel 4.14 Uji <i>Construct Reliability</i>	96
Tabel 4.15 Uji Normalitas	97
Tabel 4.16 Analisis <i>Outliers</i>	99
Tabel 4.17 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Eksogen Awal	100
Tabel 4.18 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Eksogen Revisi	101
Tabel 4.19 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Endogen	103
Tabel 4.20 Uji Model <i>Goodness Of Fit Full Measurement</i>	104
Tabel 4.21 Hasil Estimasi <i>Standardized Regression Wight</i>	106
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi	107
Tabel 4.23 <i>Regression Wight</i>	108
Tabel 4.24 Hasil Estimasi <i>Indirect Effect</i> Dan Total <i>Effect</i>	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Unduhan Shopee di <i>Palystore</i>	7
Gambar 1.2 Identifikasi Masalah	12
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	55
Gambar 4.1 Pengujian Konfirmatory Eksogen Awal	100
Gambar 4.2 Pengujian Konfirmatory Eksogen Revisi	101
Gambar 4.3 Konfirmatory Konstruk Endogen	102
Gambar 4.4 Konfirmatory Model <i>Full Measurement</i>	104
Gambar 4.5 Pengujian <i>Full Model SEM</i>	106

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian	128
Lampiran 1.2 Jawaban Identitas Responden	135
Lampiran 1.3 Rekap Variabel	138
Lampiran 2 Analisis Konfirmatory Variabel Eksogen	143
Lampiran 3 Analisis Konfirmatory Variabel Eksogen Tahap 2	145
Lampiran 4 Analisis Konfirmatory Variabel Endogen	147
Lampiran 5 Analisis Konfirmatory Full Measurement	149
Lampiran 6 AVE dan <i>Discriminant Validity</i>	152
Lampiran 7 <i>Construct Reliability</i>	153
Lampiran 8 Konfirmatory Full Model	154
Lampiran 9 Uji Asumsi SEM	154
Lampiran 10 <i>Regression Wight</i>	160
Lampiran 11 Frekuensi Identitas Responden	170
Lampiran 12 Hasil Turnitin	189