

**SKRIPSI**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE LAZADA DI KOTA KUDUS**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh

**TEGAR RAHARJA**

**NIM. 2018-11-405**

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



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN TOKO *ONLINE* LAZADA DI KOTA KUDUS**

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

Oleh :

**TEGAR RAHARJA**

**NIM. 2018-11-405**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE LAZADA DI KOTA KUDUS**

Nama : Tegar Raharja

NIM : 201811405

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, .....

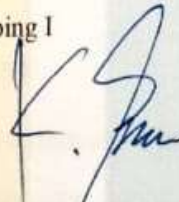
Mengetahui

Ketua Program Studi



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

Pembimbing I



**(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)**  
NIDN. 0616077304

Mengetahui



**(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)**  
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



**(Sutono, S.E., M.M., Ph.D)**  
NIDN.0626017003

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

Hal-hal yang lebih baik sedang dalam perjalanan kepadamu, maka tetaplah sabar, terus berusaha dan jangan mudah berputus asa”

(Tegar Raharja)

“Selamat sejahtera atasmu karena kesabaranmu, maka alangkah nikmatnya tempat kesudahan itu”

(Qs. Ar-Ra'd Ayat 24)

“Kesempatan tidak datang dua kali, tapi kesempatan datang kepada siapa yang tidak pernah berhenti mencoba”

(Dzawin Nur)

### Persembahan :

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri
2. Kedua orang tua saya Bapak Rohmat semoga bisa tersenyum bahagia di surga dan Ibu Sri Kusmiyati semoga skripsi ini menjadi salah satu kado terindah untuk Ibu
3. Keluarga dan teman-teman yang selalu mendukung dan memberi motivasi
4. Serta untuk orang-orang yang bertanya: “Kapan skripsimu selesai?”

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan toko *online* Lazada di kota Kudus”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Jurusan pemasaran. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam proses pembimbingan skripsi.
5. Sutono SE. MM. Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam proses pembimbingan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

7. Semua pihak yang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu oleh penulis dalam membantu penyusunan dan penyelesaian karya ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, agar kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Kudus, 2023

Penulis,

**Tegar Raharja**  
**201811405**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN TOKO *ONLINE* LAZADA DI KOTA KUDUS**

**TEGAR RAHARJA**

**2018-11-405**

Pembimbing 1 : Dr. Kertati Sumekar, S.E.,M.M

Pembimbing 2 : Sutono, S.E.,MM.,Ph.D

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

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan toko online lazada di kota kudus. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan toko *online* Lazada di kota Kudus yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Sampel pada penelitian ini sebanyak 25 x 5 atau 125 responden. Analisis data yang digunakan (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu menjadi variabel intervening antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu menjadi variabel intervening antara kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

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

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND  
TRUST ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER  
SATISFACTION AT LAZADA ONLINE STORE IN KUDUS CITY***

**TEGAR RAHARJA**

**2018-11-405**

*Advisor 1 : Dr. Kertati Sumekar, S.E.,M.M*

*Advisor 2 : Sutono, S.E.,MM.,Ph.D*

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS  
DEPARTMENTS OF MANAGEMENT**

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the effect of product quality, service quality, and trust on customer loyalty through customer satisfaction at the Lazada online store in Kudus City. The population in this study is Lazada online store customers in the city of Kudus whose exact number is not known. The sample in this study was 25 x 5 or 125 respondents. Data analysis used (SEM) operated through the AMOS program. The results showed that product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, trust has no effect on customer satisfaction, product quality had a positive and significant effect on customer loyalty, service quality had a positive and significant effect on customer loyalty, trust has no effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction cannot be an intervening variable between product quality and customer loyalty, customer satisfaction cannot be an intervening variable between service quality and loyalty customers, customer satisfaction is not able to be an intervening variable between trust and customer loyalty.*

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



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Ruang Lingkup.....	11
1.3    Perumusan Masalah.....	12
1.4    Tujuan Penelitian.....	14
1.2    Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1    Tinjauan Pustaka .....	17
2.1.1    Kualitas Produk .....	17
2.1.2    Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	17
2.1.3    Indikator Kualitas Produk .....	19

2.1.4	Kualitas Pelayanan .....	22
2.1.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.6	Indikator Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.7	Kepercayaan .....	25
2.1.8	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	25
2.1.9	Indikator Kepercayaan .....	26
2.1.10	Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.11	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.12	Loyalitas Pelanggan .....	29
2.1.13	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	30
2.1.14	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	31
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	32
2.3	Pengaruh Antar Variabel.....	40
2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
2.3.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	42
2.3.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	43
2.3.6	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	44
2.3.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
2.3.8	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	46

2.3.9	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	47
2.3.10	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	48
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	49
2.5	HIPOTESIS .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>52</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	52
3.2	Variabel Penelitian .....	52
3.2.1	Jenis Variabel .....	52
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	53
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	58
3.3.1	Jenis Data .....	58
3.3.2	Sumber Data.....	58
3.4	Populasi dan Sampel .....	59
3.4.1	Populasi .....	59
3.4.2	Sampel.....	60
3.5	Pengumpulan Data .....	60
3.6	Uji Instrumen.....	61
3.6.1	Uji Validitas .....	61
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	63
3.7	Pengolahan Data.....	63
3.8	Analisis Data .....	64

3.9	Uji Hipotesis.....	65
3.10	Uji Mediasi.....	72
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>73</b>
4.1	Penjelasan Objek Penelitian.....	73
4.2	Penyajian Data.....	73
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel .....	76
4.3	Uji Instrumen.....	81
4.3.1	Uji Validitas .....	81
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	83
4.4	Analisis Data .....	84
4.4.1	<i>Full Measurement</i> .....	84
4.4.2	Pengujian Konfirmatori Analisis <i>Goodness Of Fit</i> .....	84
4.5	Analisis <i>Regression Weight</i> (Pengujian Hipotesis).....	96
4.6	Uji Mediasi (Pengaruh Tidak Langsung dan Total Pengaruh).....	103
4.7	Pembahasan.....	105
4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	105
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	107
4.7.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	108
4.7.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	111
4.7.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	112
4.7.6	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	113
4.7.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	115

4.7.8	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	116
4.7.9	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	117
4.7.10	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	118
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>120</b>
5.1	Kesimpulan.....	120
5.2	Saran.....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>124</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>128</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Badan Statistik Jawa Tengah Tahun 2022.....	9
Tabel 3.1 Uji Goodness of Fit.....	71
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	73
Tabel 4.2 Usia Responden.....	74
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir.....	75
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan.....	75
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	76
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	78
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	80
Tabel 4.10 Uji <i>Convergent Validity</i> .....	81
Tabel 4.11 Uji AVE ( <i>Average Variance Extracted</i> ).....	82
Tabel 4.12 Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	82
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4.14 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	85
Tabel 4.15 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan ...	86
Tabel 4.16 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan ....	88
Tabel 4.17 <i>Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i> .....	88
Tabel 4.18 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Endogen Sebelum Perbaikan...	90
Tabel 4.19 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Endogen Setelah Perbaikan.....	92
Tabel 4.20 <i>Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i> .....	92
Tabel 4.21 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Full Model Sebelum Perbaikan.....	94
Tabel 4.22 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Full Model Setelah Perbaikan.....	96
Tabel 4.23 <i>Regression Weight</i> Pada Full Model Setelah Perbaikan.....	97
Tabel 4.24 <i>Squared Multiple Correlations: (Group number 1 – Default model)</i> .....	102
Tabel 4.25 Besar <i>Total Effect</i> .....	104

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Komparasi Top Brand Index Online Shop Tahun 2018-2022 .....	5
Gambar 1.2 Review Kepuasan Pelanggan Lazada.....	6
Gambar 1.3 Peringkat dan Ulasan Lazada di Google <i>Playstore</i> .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	50
Gambar 3.1 Diagram Jalur ( <i>Draw Path</i> ).....	67
Gambar 4.1 <i>Full Measurement</i> .....	84
Gambar 4.2 Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan .....	86
Gambar 4.3 Variabel Eksogen Setelah Perbaikan.....	87
Gambar 4.4 Variabel Endogen Sebelum Perbaikan .....	90
Gambar 4.5 Variabel Endogen Setelah Perbaikan .....	91
Gambar 4.6 Full Model SEM Sebelum Perbaikan.....	93
Gambar 4.7 Full Model SEM Setelah Perbaikan .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian .....	128
LAMPIRAN 2 : Tabel Hasil Responden .....	136
LAMPIRAN 3 : Full Measurement .....	142
LAMPIRAN 4 : Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan .....	143
LAMPIRAN 5 : Variabel Eksogen Setelah Perbaikan .....	143
LAMPIRAN 6 : Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....	144
LAMPIRAN 7 : Variabel Endogen Setelah Perbaikan.....	144
LAMPIRAN 8 : Full Model SEM Sebelum Perbaikan.....	145
LAMPIRAN 9 : Full Model SEM Setelah Perbaikan.....	145
LAMPIRAN 10 : Uji Validitas .....	146