



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA
PENGGUNA TOKOPEDIA DI UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

Dissusun Oleh :

GUSTIAWAN LUCKY ANTARIKSA

202011393

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

TAHUN 2025



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA
PENGGUNA TOKOPEDIA DI UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

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

Kudus

Oleh :

GUSTIAWAN LUCKY ANTARIKSA

202011393

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

TAHUN 2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA
PENGUNA TOKOPEDIA DI UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

Nama : Gustiawan Lucky Antariksa

NIM : 202011393

Program Studi : Manajemen

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

Kudus... *13 Maret 2025*

Pembimbing I

Pembimbing II



(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)
NIDN. 0606058801



(Tina Rahayu, S.M., M.M.)
NIDN. 0611059601

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA
PENGUNA TOKOPEDIA DI UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

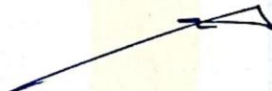
Nama : Gustiawan Lucky Antariksa
NIM : 202011393
Program Studi : Manajemen

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

Kudus.. 13 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing I


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


(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)
NIDN. 0606058801

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II



Dr. Kertini Sumekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304


(Tina Rahayu, S.M., M.M.)
NIDN. 0611059601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakan dengan sungguh sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S Al-Insyirah ayat 6-8)

“Tidak ada kata menyerah didalam hati seorang pejuang. Menang kalah biasa, jangankan menang kalah, mati dalam pertempuran kita siap”

(Prabowo Subianto)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak dan Ibu yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadi motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2020, terima kasih atas segala do'a, motivasi dan semangat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA TOKOPEDIA DI UNIVERSITAS MURIA KUDUS)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan saran yang berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Mira Meilia Marka, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Tina Rahayu, S.M., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

6. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga, yang telah memberikan doa, dukungan serta semangat dalam bentuk moral, material dan spiritual.
7. Sahabat-sahabat Geng Pandawa serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kudus, Januari 2025



Gustiawan Lucky Antariksa
NIM. 202011393

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA
PENGGUNA TOKOPEDIA DI UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

GUSTIAWAN LUCKY ANTARIKSA

202011393

Pembimbing : 1. Mira Meilia Marka, S.E., M.M.

2. Tina Rahayu, S.M., M.M.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada mahasiswa pengguna tokopedia di universitas muria kudus). Pengumpulan data berasal dari metode penyebaran kuesioner penelitian mahasiswa Universitas Muria Kudus angkatan 2021 yang berjumlah 2013 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *proportional sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Modeling AMOS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kepercayaan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci ; Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CONSUMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE (STUDY ON STUDENTS USING TOKOPEDIA IN MURIA KUDUS UNIVERSITY)

GUSTIAWAN LUCKY ANTARIKSA

202011393

Advisor : 1. Mira Meilia Marka, S.E., M.M.
2. Tina Rahayu, S.M., M.M.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and trust on consumer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable (study of students using Tokopedia in muria kudas universities). The data collection came from the distribution method of the 2021 Muria Kudus University student research questionnaire, which was a total of 2013 students. This sampling technique uses a proportional sampling method with a sample number of 100 respondents. The data analysis method uses Structural Equation Modeling AMOS 24. Research results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, trust has a negligible effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty, trust has no significant effect on consumer loyalty, and trust has a negative effect on consumer loyalty. Satisfaction has a positive and significant effect on consumer loyalty, customer satisfaction is able to mediate the relationship between service quality and consumer loyalty, customer satisfaction is able to mediate the relationship between trust and consumer loyalty.

Keywords ; Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty.

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	10
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 <i>Planned Behavior Theory</i>	14
2.2 Kualitas Layanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	15
2.2.2 Karakteristik Kualitas Layanan	16
2.2.3 Indikator Kualitas Layanan.....	17
2.3 Kepercayaan	19
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	19
2.3.2 Karakteristik Kepercayaan.....	20
2.3.3 Indikator Kepercayaan.....	22
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	24

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2.4.2 Tujuan Kepuasan.....	25
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	27
2.5 Loyalitas Konsumen	28
2.5.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	28
2.5.2 Faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen	29
2.5.3 Indikator loyalitas konsumen.....	30
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	32
2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	34
2.6.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen	35
2.7 Penelitian Terdahulu	36
2.8 Kerangka Penelitian Teoritis	40
2.9 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Rancangan Penelitian	43
3.2 Variabel Penelitian	43
3.2.1 Variabel Eksogen	44
3.2.2 Variabel Endogen	44
3.2.3 Variabel Intervening	44
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data	47
3.4.1 Jenis Data	47
3.4.2 Sumber Data	47
3.5 Populasi dan Sampel.....	48
3.5.1 Populasi.....	48
3.5.2 Sampel	49
3.6 Pengumpulan Data.....	51
3.7 Uji Instrumen.....	51
3.7.1 Uji Validitas	51

3.7.2 Uji Reliabilitas	52
3.8 Pengolahan Data	53
3.9 Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	62
4.1.1 Profil Perusahaan	62
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	63
4.2 Penyajian Data	64
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	65
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian	66
4.3 Analisis Data	70
4.3.1 Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen dan Endogen	70
4.3.2 Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i>	76
4.3.3 Analisis Konfirmatori Full Model	78
4.3.4 Uji Instrumen Data	79
4.3.5 Uji Asumsi SEM	82
4.3.7 <i>Squared Multiple Correlations</i>	89
4.4 Pembahasan	89
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	90
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen	91
4.4.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	93
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen	93
4.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan	94
4.4.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 3. 1 Sampel Penelitian	49
Tabel 3. 2 Tabel indeks <i>Goodnes of fit</i>	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	66
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan	67
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	69
Tabel 4. 7 Kriteria Goodness of Fit Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	71
Tabel 4. 8 Kriteria Goodness of Fit Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	72
Tabel 4. 9 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	72
Tabel 4. 10 Kriteria Goodness of Fit Variabel Endogen Sebelum Perbaikan	74
Tabel 4. 11 Kriteria Goodness of Fit Variabel Endogen Setelah Perbaikan	75
Tabel 4. 12 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	76
Tabel 4. 13 Kriteria Goodness of Fit <i>Full Measurement</i>	77
Tabel 4. 14 Kriteria Goodness of Fit <i>Full Model</i>	78
Tabel 4. 15 <i>Convergent Validity</i>	79
Tabel 4. 16 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	80
Tabel 4. 17 <i>Discriminant Validity</i>	81
Tabel 4. 18 <i>Construct Reliability</i>	81
Tabel 4. 19 <i>Assessment of normality</i> (Group number 1).....	82
Tabel 4. 20 Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1).....	83
Tabel 4. 21 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	84
Tabel 4. 22 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	86
Tabel 4. 23 Hasil Uji Mediasi	87
Tabel 4. 24 <i>Squared Multiple Correlations</i>	89

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 1. 1 Kunjungan Pada Tokopedia 2019-2023	3
Gambar 1. 2 Ulasan Negatif Pada Aplikasi Tokopedia	4
Gambar 1. 3 Buruknya Pelayanan Keluhan Konsumen Tokopedia	6
Gambar 1. 4 Ulasan Negatif Pada Aplikasi Tokopedia	7
Gambar 1. 5 Kerangka Pemikiran Teoritis	41
Gambar 4. 1 Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan	70
Gambar 4. 2 Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan	71
Gambar 4. 3 Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan	73
Gambar 4. 4 Pengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan	75
Gambar 4. 5 Pengujian Konfirmatori <i>Full Measurement</i>	76
Gambar 4. 6 Pengujian Konfirmatori <i>Full Model</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban.....	111
Lampiran 3 Hasil Analisis Data	117
Lampiran 4 Dokumentasi.....	130

