

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BELANJA ONLINE
BUKALAPAK (STUDI KASUS PADA PELANGGAN USIA 17-24 TAHUN
DI KOTA TUBAN)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

MOHAMMAD FADEL DIZA NURDIYANTA

17012010146/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2021

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BELANJA ONLINE
BUKALAPAK (STUDI KASUS PADA PELANGGAN USIA 17-24 TAHUN
DI KOTA TUBAN)**

Oleh:

MOHAMMAD FADEL DIZA NURDIYANTA

17012010146/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 19 November 2021

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001



Sugeng Purwanto, S.E., M.M.
NIP. 196801081989031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T.
NIP. 195908281990031001

DEC 2021

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BELANJA ONLINE
BUKALAPAK (STUDI KASUS PADA PELANGGAN USIA 17-24 TAHUN
DI KOTA TUBAN)

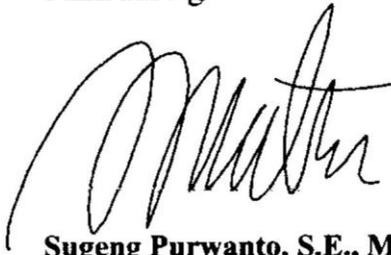
Yang diajukan oleh

MOHAMMAD FADEL DIZA NURDIYANTA

17012010146/FEB/EM

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing



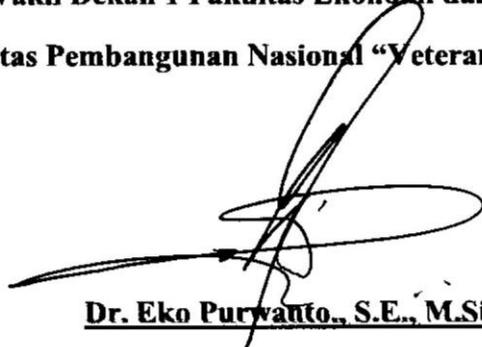
Sugeng Purwanto, S.E., M.M.

NIP. 196801081989031001

Tanggal:

Mengetahui

Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Eko Purwanto, S.E., M.Si

NIP. 195903291987031001

USULAN PENELITIAN
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BELANJA ONLINE
BUKALAPAK (STUDI KASUS PADA PELANGGAN USIA 17-24 TAHUN
DI KOTA TUBAN)

Yang diajukan

MOHAMMAD FADEL DIZA NURDIYANTA

17012010146/FEB/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk Menyusun skripsi.

Pembimbing 1



Sugeng Purwanto, S.E., M.M.

NIP. 196801081989031001

Tanggal:

Mengetahui

Koordinator Program Studi



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.

NIP. 196206161989032001

USULAN PENELITIAN
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BELANJA ONLINE
BUKALAPAK (STUDI KASUS PADA PELANGGAN USIA 17-24 TAHUN
DI KOTA TUBAN)

Yang diajukan

MOHAMMAD FADEL DIZA NURDIYANTA

17012010146/FEB/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing 1



Sugeng Purwanto, S.E., M.M.

NIP. 196801081989031001

Tanggal: 30 Juni 2021

Mengetahui

Koordinator Program Studi



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.

NIP. 196206161989032001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BELANJA ONLINE BUKALAPAK (STUDI KASUS PADA PELANGGAN USIA 17-24 TAHUN DI KOTA TUBAN)”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas perlindungan, kemudahan, dan kelancaran yang diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Dra. Ec. Sulastri Irbayuni, S.E., M.M. selaku koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Sugeng Purwanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.

4. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Kedua Orang tua beserta yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
6. Teman – teman perkuliahan yang telah memberikan kenangan yang berharga selama 4 tahun ini

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga masih diperlukan masukan dan kritikan yang membangun untuk penulis demi sempurnanya penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tinjauan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.4.1 Secara Teoretis	16
1.4.2 Secara Praktis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.1 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Pengertian Pemasaran	21
2.2.2 Kepercayaan.....	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan	2
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	27
2.2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	28
2.2.6 Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan	28
2.2.7 E-Commerce	29
2.3 Kerangka Konseptual	32
2.4 Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Pengertian Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.1.1 Variabel Bebas	38

3.1.2 Variabel Terikat	40
3.2 Pengukuran Variabel.....	41
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Jenis Data	44
3.4.2 Sumber Data.....	45
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
3.5.1 Uji Validitas	45
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	46
3.6.1 Model Indikator Reflektif dan Normatif.....	48
3.6.2 Cara Kerja Partial Least Square	49
3.6.3 Langkah Langkah PLS.....	50
BAB IV PEMBAHASAN.....	56
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Bukalapak.....	56
4.1.2 Visi Dan Misi	57
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian Dan Pembahasan	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	60
4.2.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
4.2.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	70
4.3 Analisis Data	73

4.3.1 Evaluasi Outliner.....	73
4.3.2 Model Pengukuran PLS (Outer Model)	74
4.3.3 Analisis Model PLS	85
4.3.4 Inner Model (Pengujian Model Struktural)	85
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	88
4.4 Pembahasan.....	89
4.4.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	89
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survei Loyalitas Pelanggan Bukalapak	11
Tabel 1.2 Pra Survei Pelanggan Bukalapak	11
Tabel 3.1 Skala likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan	60
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi Reliabilitas	62
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi Daya Tangkap.....	64
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi Jaminan.	66
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi Bukti Langsung	68
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi Empati...	69
Tabel 4.10 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.11 Outliner Data Residual Statistics	73
Tabel 4.12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) Dimensi dengan Variabel	75
Tabel 4.13 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	76
Tabel 4.14 Cross Loading	79
Tabel 4. 15 Average variance extracted (AVE)	81
Tabel 4.16 Composite reliability	83
Tabel 4.17 Latent Variable Correlations	84
Tabel 4.18 R-square	86
Tabel 4.19 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil survey APJJI Penetrasi pengguna internet.....	1
Gambar 1.2 Hasil Survey Toko Online yang sering dikunjungi.....	4
Gambar 1.3 Hasil Survey Sebaran Usia di Indonesia	9
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Contoh Diagram Jalur PLS	48
Gambar 4.1 Outer Model dengan nilai <i>Factor Loading</i> , <i>Path Coefficients</i> dan <i>R-Square</i>	85
Gambar 4.2 Inner Model dengan nilai signifikansi <i>T-Statistic Bootstrapping</i> ..	89

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN BELANJA ONLINE BUKALAPAK (STUDI KASUS
PADA PELANGGAN USIA 17-24 TAHUN DI KOTA TUBAN)**

MOHAMMAD FADEL DIZA NURDIYANTA

17012010146 / FEB / EM

Tujuan dari diadakannya penelitian ini, yakni agar diketahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan belanja online. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan belanja online Bukalapak dengan studi kasus pelanggan usia 17-24 tahun di Kota Tuban. Metode sampel yang dipergunakan, yakni purposive sampling dengan pengambilan sampelnya dilakukan pada 100 responden. Data-data dalam penelitian ini pengumpulannya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada sampel yang telah ditentukan, yaitu pelanggan yang melakukan pembelian di platform Bukalapak minimal 2 kali dalam 1 tahun terakhir, usia 17 sampai 24 tahun di Kota Tuban. Teknik dalam menganalisis, yaitu menggunakan aplikasi Partial least squares (PLS). Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa: 1) Kepercayaan memengaruhi secara signifikan positif kepada loyalitas pelanggan Bukalapak. 2) Kualitas pelayanan memengaruhi signifikan positif kepada loyalitas pelanggan Bukalapak.

KATA KUNCI : TRUST, SERVICE QUALITY, CUSTOMER LOYALITY