

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA TOKOPEDIA  
(Studi Kasus pada Pengguna Tokopedia di Surabaya)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**SINDI KURNIA SARI**

**NPM 18042010110**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA TOKOPEDIA**

**(Studi Kasus pada Pengguna Tokopedia di Surabaya)**

**Disusun Oleh:**

**SINDI KURNIA SARI**

**18042010110**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**



**Dra. Sonja Andarini, M.Si**

**NIP. 196503261993092001**

**Mengetahui,**

**DEKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**  
**NIP. 19597011987031001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA TOKOPEDIA  
(Studi Kasus pada Pengguna Tokopedia di Surabaya)**

**Disusun Oleh:**

**SINDI KURNIA SARI**

**18042010110**

**Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program  
Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 21 Maret 2022**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**



**Dra. Sonja Andarini, M.Si**  
**NIP. 196503261993092001**

**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**



**Dr. Nurhadi, M.Si**  
**NIP. 196902011994031001**

**2. Sekretaris**



**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
**NIP. 196406291990032001**

**3. Anggota**



**Dra. Sonja Andarini, M.Si**  
**NIP. 196503261993092001**

**Mengetahui,  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
DAN ILMU POLITIK**



**Dr. Drs. Ec Gendut Sukarno, MS, CHRA**  
**NIP. 19597011987031001**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis, dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKOPEDIA (Studi Kasus pada Pengguna Tokopedia di Surabaya)”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.si selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan proposal skripsi
4. Bapak/ Ibu dosen program studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan
6. Teman-teman program studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan.

Besar harapan penulis agar proposal skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 02 Maret 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN .....  | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....   | ii   |
| KATA PENGANTAR .....  | iii  |
| DAFTAR ISI .....  | v    |
| DAFTAR TABEL .....  | vii  |
| DAFTAR GAMBAR .....   | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | ix   |
| ABSTRAK .....   | x    |
| BAB I .....   | 1    |
| PENDAHULUAN .....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                       | 14   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                     | 15   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                    | 15   |
| BAB II .....  | 17   |
| TINJAUAN PUSTAKA .....  | 17   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                  | 17   |
| 2.2 Landasan Teori .....  | 18   |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....                                     | 54   |
| 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....                           | 59   |
| 2.5 Hipotesis Penelitian .....                                  | 60   |
| BAB III .....   | 61   |
| METODE PENELITIAN .....   | 61   |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                      | 62   |
| 3.2 Waktu Penelitian .....                                      | 62   |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                   | 62   |
| 3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..... | 66   |
| 3.5 Instrumen Penelitian .....                                  | 69   |
| 3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....               | 71   |

|   |     |
|---|-----|
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                                | 72  |
| BAB IV.....   | 83  |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                    | 83  |
| 4.1 Deskripsi Umum Objek penelitian .....                     | 83  |
| 4.2 Penyajian Data.....                                       | 84  |
| 4.3 Hasil Analisis Partial Least Square (PLS).....            | 100 |
| 4.4 Hasil Uji Hipotesis .....                                 | 108 |
| 4.5 Pembahasan .....  | 112 |
| 4.6 Kendala penelitian .....                                  | 119 |
| 4.7 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu ..... | 120 |
| BAB V .....   | 123 |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 123 |
| 5.2 Saran .....   | 123 |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | 124 |
| LAMPIRAN .....  | 134 |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 1. 1 Data pengunjung E-commerce 2021 .....                             | 3   |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....  | 62  |
| Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....           | 85  |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....                     | 85  |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....      | 86  |
| Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....                 | 87  |
| Tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan pendapatan setiap bulan .....  | 88  |
| Tabel 4.6 Pembelian yang pernah dilakukan selama 6 bulan terakhir .....      | 89  |
| Tabel 4.7 Hasil jawaban responden dari variabel kualitas pelayanan (X) ..... | 90  |
| Tabel 4.8 hasil jawaban responden dari variabel kepuasan konsumen (Z) .....  | 94  |
| Tabel 4.9 Hasil jawaban responden dari variabel loyalitas konsumen (Y) ..... | 97  |
| Tabel 4.10 Loading factor .....  | 101 |
| Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE) .....                            | 102 |
| Tabel 4.12 cross loading .....   | 103 |
| Tabel 4.13 Nilai Composite Reliability .....                                 | 104 |
| Tabel 4.14 Cronbach's Alpha .....  | 105 |
| Tabel 4.15 R Square (R2) .....   | 106 |
| Tabel 4.16 Effect Size (F2) .....  | 106 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi .....                                      | 108 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis dengan path coefficient .....                | 110 |
| Tabel 4. 19 Uji Hipotesis pengaruh tidak langsung indirect effect .....      | 110 |
| Tabel 4.20 penelitian terdahulu .....  | 120 |
| Tabel 4. 21 persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu .....        | 121 |



## **DAFTAR GAMBAR**

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Tabel Keluhan Konsumen E-commerce 2018 ..... | 11  |
| Gambar 2.1 formulasi kepuasan konsumen .....            | 41  |
| Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....                      | 59  |
| Gambar 4.1 Logo Tokopedia .....                         | 84  |
| Gambar 4.2 Hasil uji hipotesis .....                    | 109 |

## **ABSTRAK**

### **SINDI KURNIA SARI, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKOPEDIA (Studi Kasus pada Pengguna Tokopedia di Surabaya)**

Saat ini perkembangan bisnis telah mengarah pada ekonomi digital, banyak bermunculan e-commerce yang mendukung kegiatan belanja. Indonesia merupakan negara yang menggunakan e-commerce tertinggi di dunia pada April 2021. Salah satu e-commerce dengan jumlah kunjungan paling tinggi adalah Tokopedia. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen Tokopedia di Surabaya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling yang didasarkan pada karakteristik tertentu serta memiliki karakteristik yang sesuai dengan populasi yang diketahui. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner online. Analisa data menggunakan metode Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas pelayanan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Tokopedia di Surabaya. (2) Kualitas pelayanan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Tokopedia di Surabaya. (3) Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Tokopedia di Surabaya. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen**