

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *E-COMMERCE* LAZADA**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Nenih Anjarwati
NPM: 41183402180159



Strata I
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM “45”
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

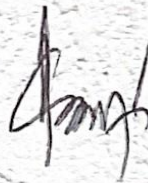
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *E-COMMERCE* LAZADA

Tanggal : 16 Mei 2025

Oleh

Nenih Anjarwati
NPM: 41183402180159

Disetujui,
Pembimbing

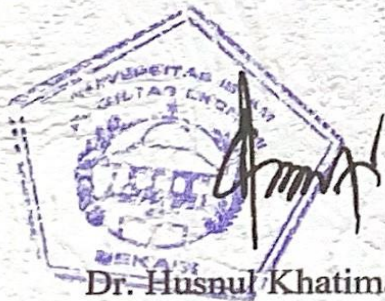


Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

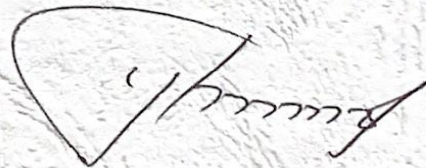
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *E-COMMERCE* LAZADA

Tanggal : 22 Mei 2025

Oleh

Nenih Anjarwati
NPM: 41183402180159

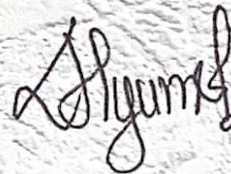
Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II

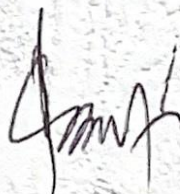


Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



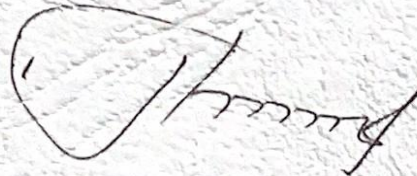
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nenih Anjarwati

NPM : 41183402180159

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *E-Commerce* Lazada

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apapun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan atau sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 16 Mei 2025

Yang menyatakan



Nenih Anjarwati

ABSTRAK

Nenih Anjarwati (41183402180159)

Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *E-Commerce* Lazada

xv + 130 halaman + 19 tabel + 1 diagram + 1 gambar + 16 lampiran

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Pembelian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh persepsi kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada *e-commerce* lazada. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen *e-commerce* Lazada yang bertempat tinggal di Kota Bekasi dan pernah melakukan pembelian minimal 2 kali atau lebih. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner yang diberikan pada konsumen *e-commerce* Lazada berjumlah 100 responden melalui formulir *google (googleform)*. Dalam pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dari perhitungan menggunakan analisis regresi linear berganda dan dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS).

Hasil analisis membuktikan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 92,582 dengan nilai signifikan 0,000 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini membuktikan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* lazada. Hasil dari uji t memperoleh bahwa $X_1=1,726$ lebih besar dari t tabel (1,660) dan nilai signifikan 0,05 artinya H_{a1} atau hipotesis alternatif 1 ditolak, kesimpulannya bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan hasil uji t bahwa $X_2=4,487$ lebih besar dari t tabel (1,660) dan nilai tidak melebihi 0,05 artinya H_{a2} atau hipotesis alternatif 2 diterima.

Daftar Pustaka : 46 (2014-2025)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *E-Commerce* Lazada”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan bimbingan dan sara kepada:

1. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing dan Dekan Fakultas Ekonomi yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi bimbingan hingga memberikan nasihat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
3. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. dan Ibu Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dalam penulisan skripsi.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi yang dengan sabar membimbing dan memberikan ilmunya selama per kuliah.
5. Ibu Anih, selaku ibu penulis. Terimakasih selalu memberikan nasihat, kasih sayang, motivasi, semangat, hingga doa-doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis hingga akhirnya penulis menyelesaikan skripsi ini.

6. Ayah H.Madun, selaku ayah dari penulis. Terimakasih untuk doa, dukungan yang tiada hentinya dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk anak-anaknya.
7. Adik Aisyahrani dan Malikha Raisha Ramadhani selaku saudara kandung penulis terimakasih telah memberikan doa serta dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan penulisan ini hingga akhir.
8. Seluruh pelanggan *E-Commerce* Lazada yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.
9. Kepada sahabat-sahabat tercinta yang telah membantu, menemani, memberi doa dan semangat dalam penyusunan skripsi ini khususnya Savira Febryanty, Firdaus Wijayanto, Andika, Yulinda Kusumaningtias dan Jeni Melinda, terimakasih telah berjuang bersama-sama dari awal perkuliahan hingga akhir. Semoga sukses selalu.
10. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan bagi semua pihak.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 16 Mei 2025

Penulis

Nenih Anjarwati

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.4. Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	10
1.5. Sistematik Penulisan	11
BAB II	13
2.1. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	13
2.1.1. Definisi Loyalitas Pelanggan	13
2.1.2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan	14
2.1.3. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	15
2.1.4. Indikator Loyalitas Pelanggan	16
2.2. Variabel Kepercayaan (X1)	17
2.2.1. Definisi Kepercayaan	17
2.2.2. Faktor - faktor yang memengaruhi Kepercayaan	18
2.2.3. Indikator Kepercayaan	18
2.3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	19

2.4.	Variabel Kualitas Layanan (X_2)	20
2.4.1.	Definisi Kualitas Layanan.....	20
2.4.2.	Faktor yang memengaruhi Kualitas Layanan.	21
2.4.3.	Faktor yang meningkatkan Kualitas Layanan.....	23
2.4.4.	Indikator Kualitas Layanan	25
2.5.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	27
2.7.	Kerangka Pemikiran	33
2.8.	Hipotesis	36
2.8.1.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.8.2.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	37
BAB III		38
3.1.	Desain Penelitian	38
3.1.1.	Metode Penelitian.....	38
3.1.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.1.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.1.4.	Jenis Data dan Sumber Data	40
3.1.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	42
3.2.1.	Variabel Loyalitas Pelanggan(Y).....	42
3.2.2.	Variabel Kepercayaan(X_1).....	43
3.2.3.	Variabel Kualitas Layanan (X_2)	43
3.3.	Metode Analisis Data	44
3.3.1.	Metode Analisis Deskriptif	44
3.3.2.	Uji Kualitas Data.....	45
3.3.3.	Uji Asumsi Klasik	46
3.3.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.3.5.	Uji Hipotesis Penelitian	48
3.3.6.	Koefisien Determinasi (R^2).....	50
BAB IV		52

4.1.	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1.	Deskripsi Objek Penelitian Lazada	52
4.2.	Profil Responden	52
4.2.1.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
4.2.2.	Karakteristik responden berdasarkan Usia Responden	53
4.2.3.	Karakteristik responden berdasarkan Profesi Responden	54
4.2.4.	Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan Responden	55
4.3.	Deskripsi Skor Variabel Penelitian	55
4.3.1.	Deskripsi Skor Jawaban Responden atas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	55
4.3.2.	Deskripsi Skor Jawaban Responden atas Variabel Kepercayaan (X1). ..	57
4.3.3.	Deskripsi Capaian Kinerja Variabel Kualitas Layanan (X2).....	59
4.4.	Hasil Analisis Data	61
4.4.1.	Uji Kualitas Data.....	61
4.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1.	Uji Normalitas	64
4.5.2.	Uji Multikolinearitas	65
4.5.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.6.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.7.	Hasil Uji Hipotesis	69
4.7.1.	Uji T (Uji Parsial).....	69
4.7.2.	Uji F (Anova)	70
4.7.3.	Uji Koefisien Determinasi	71
4.8.	Rekapitulasi Hasil Uji Statistik	72
4.9.	Pembahasan	73
4.9.1.	Pengaruh Kepercayaan (X1) terhadap Loyalitas pelanggan (Y).....	73
4.9.2.	Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) ...	74
4.10.	Kelemahan Peneliti	76
BAB V		77
5.1.	Simpulan.....	77

5.2. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Rating Marketplace</i> Tahun 2022.....	4
Tabel 1. 2 Top <i>Brand</i> Tahun 2020 - 2022.....	4
Tabel 1. 3 Keluhan Pelanggan Lazada.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (<i>State of the art</i>).....	28
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	41
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi (r).....	51
Tabel 4. 1Skor Variabel Loyalitas Pelanggan.....	56
Tabel 4. 2Skor Variabel Kepercayaan.....	58
Tabel 4. 3 Skor Variabel Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji F (Anova).....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4. 13 Hasil Rekapitulasi.....	72

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	35
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	85
Lampiran 2 <i>Rating E-Commerce</i> Lazada pada Tahun 2022	91
Lampiran 3 Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui <i>WhatsApp</i>	92
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	93
Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Validitas Dan Realibilitas	105
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	111
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	113
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	113
Lampiran 9 Tabel Distribusi t	115
Lampiran 10 Tabel Distribusi F	118
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi.....	123
Lampiran 12 Kartu Seminar Proposal.....	124
Lampiran 13 Surat Keputusan Bimbingan.....	126
Lampiran 14 Riview Buruk <i>E-Commerce</i> Lazada	127
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	129
Lampiran 16 Turnitin	130

Lampiran 16 Turnitin

SKRIPSI NENIH ANJARWATI

ORIGINALITY REPORT

33%

SIMILARITY INDEX

31%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

2%

2

repository.unismabekasi.ac.id

Internet Source

2%

3

repository.umsu.ac.id

Internet Source

1%

4

repository.stei.ac.id

Internet Source

1%

5

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

1%

6

Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia

Student Paper

1%

7

repository.ub.ac.id

Internet Source

1%

8

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

1%

9

eprints.walisongo.ac.id

Internet Source

1%

10

www.slideshare.net

Internet Source

1%

11

repository.uinsaizu.ac.id

Internet Source

1%

12

Mega Naliyah Syahfitri, Danang Kusnanto.

"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap

1%