

ABSTRAK

Perkembangan di dunia bisnis yang semakin meningkat di Indonesia membuat *e-commerce* banyak bermunculan dengan diikuti perkembangan teknologi yang canggih untuk memudahkan konsumen saat berbelanja *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa PGSD Universitas Adi Buana Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa PGSD Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan diambil sampel sebanyak 102 responden mahasiswa PGSD Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Teknik analisis data menggunakan *purposive sampling*. Data diambil menggunakan kuisioner yang kemudian teknik pengujian dengan regresi linier berganda yang sebelumnya diuji menggunakan uji instrumen dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee dan secara simultan menunjukkan bahwa kualitas, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan shopee.

Kata Kunci: Kualitas, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Developments in the business world are increasingly increasing in Indonesia, making many e-commerce popping up followed by the development of sophisticated technology to facilitate consumers when shopping online. This study aims to determine the effect of quality, trust, and ease of use on customer loyalty in PGSD students at the Adi Buana University in Surabaya. The population in this study were PGSD students at PGRI Adi Buana University in Surabaya and 102 respondents from PGSD University Adi Buana Surabaya were sampled. Data analysis technique used purposive sampling. Data was taken using a questionnaire which then tested the technique with multiple linear regression previously tested using the test instrument and the classical assumption test. The results of the study partially showed that quality, trust, and ease of use significantly influence shopee customer loyalty and simultaneously indicate that quality, trust, and ease of use affect shopee customer loyalty.

Keywords: *quality, trust, ease of use, customer loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Praktis	7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian <i>E-commerce</i>	12
2.2.1.1 Jenis-jenis <i>E-commerce</i>	12
2.2.1.2 Komponen <i>E-commerce</i>	14
2.2.2 Pengertian Pemasaran.....	15
2.2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.2.4 Perilaku Konsumen	16
2.2.5 Kualitas.....	17

2.2.5.1	Pengertian Kualitas	17
2.2.5.2	Dimensi Kualitas	17
2.2.5.3	Indikator Kualitas	18
2.2.6	Kepercayaan	18
2.2.6.1	Pengertian Kepercayaan	18
2.2.6.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .	19
2.2.6.3	Indikator Kepercayaan	20
2.2.7	Kemudahan Penggunaan	21
2.2.7.1	Pengertian Kemudahan Penggunaan	21
2.2.7.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Penggunaan	21
2.2.7.3	Indikator Kemudahan Penggunaan	22
2.2.8	Loyalitas Pelanggan	22
2.2.8.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
2.2.8.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	23
2.2.8.3	Keuntungan Dari Konsumen Yang Loyal	24
2.2.8.4	Indikator Loyalitas Pelanggan	24
2.3	Kerangka Konseptual	24
2.4	Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	27
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.2.1	Populasi	29
3.2.2	Sampel	29
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3	Jenis dan Sumber Data	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1	Pengumpulan Data	31
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data	33
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33

3.5.1	Variabel Penelitian	33
3.6	Teknik Analisis Data	37
3.6.1	Uji Instrumen	37
3.6.1.1	Uji Validitas	37
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	37
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	37
3.6.2.1	Uji Normalitas	37
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas	38
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.6.2.4	Uji Autokorelasi	38
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	39
3.6.4	Pengujian Hipotesis	39
3.6.4.1	Uji Parsial (t).....	39
3.6.4.2	Uji Simultan (F).....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum.....	43
4.1.1	Sejarah Tempat Penelitian.....	43
4.1.2	Visi dan Misi	44
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.2.1	Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan.....	48
4.3.	Analisis Data Penelitian.....	53
4.3.1	Uji Instrumen	56
4.3.1.1	Uji Validitas	57
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	60
4.4.	Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1	Uji Normalitas	60
4.4.2	Uji Multikolinieritas	62
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.4.4	Uji Autokorelasi	64
4.5.	Analisis Data Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda	65

4.6. Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.7. Pengujian Hipotesis.....	68
4.7.1 Uji t.....	68
4.7.2 Uji F	69
4.8. Pembahasan.....	70
4.8.1 Kualitas Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee.....	70
4.8.2 Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee	71
4.8.3 Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee	72
4.8.4 Kualitas, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan <i>Website</i> Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee	73

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
Daftar Pustaka	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert	33
3.2 Definisi Variabel & Indikator Variabel	34
4.1 Mengetahui Iklan Shopee	46
4.2 Kegiatan Belanja Melalui Shopee	47
4.3 Penilaian Responden	48
4.4 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas.....	48
4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan	49
4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan Penggunaan.....	51
4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan.....	52
4.8 Total Tabulasi Hasil Penelitian.....	53
4.9 Uji Validitas.....	57
4.10 Uji Reliabilitas	60
4.11 Uji Normalitas	61
4.12 Uji Multikolinieritas	62
4.13 Uji Autokorelasi Run Test.....	64
4.14 Regresi Linier Berganda	64
4.15 Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.16 Interpretasi Koefisien Determinasi	67
4.17 Uji t	67
4.18 Uji F	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	25
3.1 Rancangan Penelitian	28
4.1 Normalitas Plot.....	61
4.2 Uji Heteroskedastisitas	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lembar Persetujuan
Lampiran 2	: Surat Ijin Pengantar Penelitian
Lampiran 3	: Surat Balasan Penelitian
Lampiran 4	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 5	: Berita Acara Seminar Proposal
Lampiran 6	: Berita Acara Bimbingan Revisi
Lampiran 7	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran 8	: Tabulasi
Lampiran 9	: Output SPSS
Lampiran 10	: Matriks