

ABSTRAK

Penelitian ini diharapkan akan dapat mengetahui keterkaitan antar variabel yang akan diteliti yaitu kepercayaan, kepuasan konsumen, dan loyalitas. Diujinya beberapa variabel tersebut antara lain, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas, pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas, pengaruh kepuasan konsumen yang dapat memediasi kepercayaan konsumen terhadap loyalitas. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 99 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Proporsional Random Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan analisis jalur (*path analisis*). Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berdampak signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan nilai t-hitung untuk variabel kepercayaan adalah 6.498 nilai signifikan 0.000 sehingga $0.000 < 0.05$. Variabel kepuasan konsumen berdampak signifikan terhadap loyalitas, dan nilai t-hitung untuk variabel kepuasan konsumen adalah 3.984 nilai signifikan 0.000 sehingga $0.000 < 0.05$. Variabel kepercayaan konsumen berdampak signifikan terhadap loyalitas, dan nilai t-hitung untuk variabel kepercayaan sebesar 2.669 nilai signifikan sebesar 0.009 sehingga $0.009 < 0.05$.

Kata Kunci :Kepercayaan, Loyalitas, Kepuasan Konsumen

Abstract

This study aims to determine the effect of the variables to be examined, namely trust, customer satisfaction, and loyalty. The effects tested include the effect of trust on customer satisfaction, the effect of customer satisfaction on loyalty, the effect of consumer confidence on loyalty, the effect of customer satisfaction that can mediate consumer trust in loyalty. In this study used a sample of 99 respondents with a sampling technique using Proportional Random Sampling. The data collection method used was a questionnaire. Data analysis uses path analysis. Based on the path analysis shows that the trust variable has a significant effect on customer satisfaction, with the t-value for the confidence variable of 6.498 with a significant value of 0.000 so that it is $0.000 < 0.05$. The variable of customer satisfaction has a significant effect on loyalty, with the t-value for the variable of customer satisfaction of 3.984 with a significant value of 0.000 so that it is $0.000 < 0.05$. The variable of consumer confidence has a significant effect on loyalty, with the t-value for the trust variable of 2.669 with a significant value of 0.009 so that $0.009 < 0.05$.

Keywords: Trust, Loyalty, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada pengguna jasa shopee dikalangan Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya ". teriring doa, sholawat, serta salam semoga senantiasa terlimpahkan atas junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak masukan, bimbingan motivasi, arahan, serta telah membantu untuk menyelesaikan penulisan penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya Bapak Timan dan Ibu Sulastri, dan seluruh anggota keluarga saya yang selalu memberikan doa, dukungan moril maupun materiil, motivasi, dan nasihat agar skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Halaman pengesahan	iii
Berita acara ujian skripsi	iv
Surat pernyataan keaslian	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar tabel	xi
Daftar gambar	xiii
Daftar lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.3. Kerangka Konseptual	14

2.4. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian.....	19
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.3. Jenis dan Sumber Data	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Variabel Penelitian	24
3.6. Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Penyajian data.....	35
4.2. Gambarn umum responden	37
4.3. Deskripsi data penelitian	38
4.4. Deskripsi hasil penelitian.....	42
4.5. Analisis data dan pembahasan.....	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	61
5.2. Saran.....	62

DAFTAR TABEL

3.1	Tabel Skala Likert.....	24
4.1	Data Responden.....	35
4.2	Rekapitulasi Data Variabel	36
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Konsumen ..	40
4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas	41
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	42
4.6	Hasil Uji Validitas	43
4.7	Hasil Uji Reliabilitas	44
4.8	Hasil Uji Normalitas	45
4.9	Hasil Uji Homogenitas	46
4.10	Hasil Uji Signifikansi	47
4.11	Pengujian Sub Struktur 1	47
4.12	Pengujian Sub Struktur 2	49
4.14	Perhitungan Pengaruh Langsung.....	51

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konseptual.....	15
3.1	Skema Pancangan Penelitian.....	20
3.2	Skema Analisis Jalur.....	31
4.1	Sub Struktural 1.....	49
4.2	Sub Struktural 2.....	50
4.3	Hasil Keseluruhan Analisi Jalur.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Matrik Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 8: Lembar persetujuan ujian skripsi
- Lampiran 9 : Output Pengolahan Data SPSS