



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
HARGA DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA *E-COMMERCE* SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

NUR AJI DEWI LESTARI

41220072

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU**

2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
HARGA DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA *E-COMMERCE* SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

NUR AJI DEWI LESTARI

41220072

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, HARGA DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA E-COMMERCE SHOPEE”**

Oleh:

Nama : **NUR AJI DEWI LESTARI**

NIM : **41220072**

Program Studi : **SI Manajemen**

Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 18 Bulan Juli tahun 2024

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

NIDN. 0622059001

Dosen Penguji I

Dr. H. Sutarmin, S.Si., M.M

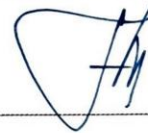
NIDN. 0621097401

Dosen Penguji II

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si

NIDN.0607098601

Tanda Tangan



Diterima dan disahkan

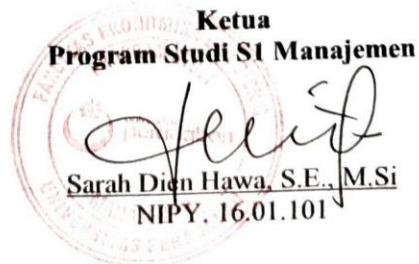
Pada tanggal... 19 Agustus 2024

**Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis**



Mukhroji, S.E., M.M
NIPY. 16.02.120

**Ketua
Program Studi SI Manajemen**



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Aji Dewi Lestari

NIM : 41220072

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Bumiayu, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Nur Aji Dewi Lestari

NIM. 41220072

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen sekaligus dosen pembimbing skripsi, telah dengan penuh dedikasi menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan masukan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Sutarmin, S.Si., M.M., selaku dosen penguji 1 yang telah memberi arahan dan kontribusi dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si., selaku dosen penguji 2 yang telah memberi arahan dan kontribusi dalam perbaikan penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
7. Karyawan dan staff universitas perdaban yang dengan ramah memberikan pelayanan kepada mahasiswa
8. (ALM) bapak Subagyo dan ibu Sukinem selaku orangtua penulis yang telah

memberikan segalanya baik materi, doa, kasih sayang, nasehat, dan kesabaran yang tidak bisa digantikan dengan apapun.

9. Keluarga penulis kakak dan adik yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Teruntuk Pradipa Ammar Raihan yang selalu memberikan semangat dan support, terimakasih atas kesabarannya menemani sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabatku Nisa, Alvi, Tantri, Isna untuk kebersamaan serta motivasi dan semangat yang kalian berikan kepada penulis.
12. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen angkatan 2020. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh studi di Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
13. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bumiayu, 18 Juli 2024

Penulis

Nur Aji Dewi Lestari

NIM. 41220072

ABSTRAK

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang banyak digemari oleh masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil survey *Top Brand Index* yang menduduki peringkat pertama dari tahun 2021 sampai 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, harga dan *word of mouth (WOM)* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Shopee. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna *e-commerce* Shopee di seluruh Indonesia dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 97. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan IBM SPSS v.26. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *word of mouth (WOM)* berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan kepercayaan dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepercayaan dan *word of mouth (WOM)* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan, harga, *word of mouth (WOM)* terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan tidak mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, harga, *word of mouth (WOM)*, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

Shopee is one of the e-commerce sites that is popular with Indonesian people. This can be seen based on the results of the Top Brand Index survey which ranked first from 2021 to 2023. This research aims to determine and test the influence of service quality, trust, price and word of mouth (WOM) on customer loyalty which is mediated by customer satisfaction on ecommerceShopee. The research method used in this research is a quantitative method. The sample collection technique uses a nonprobability sampling technique using the Accidental Sampling method. The population used in this research is Shopee e-commerce users throughout Indonesia with a sample size of 97. The data analysis technique uses multiple linear regression using IBM SPSS v.26. The results of this research are that service quality, word of mouth (WOM) has a positive effect on satisfaction, while trust and price have no effect on satisfaction. Service quality, price and satisfaction have a positive effect on customer loyalty, while trust and word of mouth (WOM) have no effect on customer loyalty, and satisfaction is able to mediate the effect of service quality, price, word of mouth (WOM) on customer loyalty and satisfaction. mediates the influence of trust on customer loyalty.

Keywords: *service quality, trust, price, word of mouth (WOM), satisfaction, loyalty*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	14
A. Telaah Pustaka.....	14
1. Loyalitas Pelanggan	14
2. Kepuasan	16
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Kepercayaan	20
5. Harga.....	22
6. <i>Word of mouth (WOM)</i>	23
B. Perumusan Model Penelitian	25
1. Penelitian Terdahulu	25
2. Perumusan Hipotesis.....	29
3. Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	37
A. Metode Penelitian.....	37

1. Jenis Penelitian	37
2. Lokasi Penelitian.....	37
3. Waktu Penelitian.....	37
4. Populasi Dan Sampel	37
5. Sumber Data	39
6. Teknik Pengumpulan Data	39
7. Definisi Konsep Dan Operasional Variabel	40
B. Teknik Analisis Data	43
1. Uji Instrumen.....	43
2. Analisis Deskriptif	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	47
4. Analisis Regresi Berganda	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Objek Penelitian	52
B. Analisis Data dan Pembahasan	55
1. Uji Instrumen.....	55
2. Analisis Deskriptif	57
3. Uji Asumsi Klasik.....	62
4. Analisis Regresi Berganda	66
5. Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. <i>Top brand index</i> 2021-2023	2
Tabel 2. Databoks kuartal I-IV 2023	3
Tabel 3. Operasional Variabel.....	41
Tabel 4. keterangan skor jawaban skala likert.....	45
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 6. Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 7. Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 8. Hasil Uji Validitas	56
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 10. Jawaban responden untuk variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	58
Tabel 11. Jawaban responden untuk variabel Kepuasan (M).....	59
Tabel 12. Jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan (X1).....	59
Tabel 13. Jawaban responden untuk variabel kepercayaan (X2)	60
Tabel 14. Jawaban responden untuk variabel harga (X3).....	61
Tabel 15. Jawaban responden untuk variabel <i>word of mouth (WOM)</i> (X4).....	62
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Persamaan 1 (X1, X2, X3, X4 → M).....	63
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Persamaan 2 (X1, X2, X3, X4, M → Y)	63
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas persamaan 1 (X1, X2, X3, X4 → M)	63
Tabel 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2 (X1, X2, X3, X4, M → Y).....	64
Tabel 20. Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 1 (X1, X2, X3, X4 → M)	65
Tabel 21. Hasil Uji Multikolinieritas persamaan 2 (X1, X2, X3, X4, M → Y).....	65
Tabel 22. Hasil Regresi Linier Berganda Persamaan 1 (X1, X2, X3, X4 → M)	66
Tabel 23. Hasil Regresi Linier Berganda Persamaan 2 (X1, X2, X3, X4, M → Y)...	67
Tabel 24. Uji Sobel	72
Tabel 25. Hasil Uji F Persamaan 1 (X1, X2, X3, X4 → M)	73
Tabel 26. Hasil Uji F Persamaan 2 (X1, X2, X3, X4, M → Y)	74
Tabel 27. Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1 (X1, X2, X3, X4, → M)	74
Tabel 28. Hasil koefisien determinasi persamaan 2 (X1, X2, X3, X4, M → Y).....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2. Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan (Y).....	109
Lampiran 3. Tabulasi Data Kepuasan (M)	111
Lampiran 4. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan(X1)	113
Lampiran 5. Tabulasi Data Kepercayaan (X2)	115
Lampiran 6. Tabulasi Data Harga (X3).....	117
Lampiran 7. Tabulasi Data <i>Word Of Mouth (WOM)</i> (X4)	119
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	121
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (M)	122
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	123
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)	124
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3).....	125
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel <i>word of mouth</i> (X4).....	126
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)	127
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (M)	128
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	129
Lampiran 17. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X2).....	130
Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas Harga (X3)	131
Lampiran 19. Hasil Uji Reliabilitas <i>Word Of Mouth (WOM)</i> (X4)	132
Lampiran 20. Hasil analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y).....	133
Lampiran 21. Hasil analisis Deskriptif Kepuasan (M)	136
Lampiran 21. Hasil analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	138
Lampiran 23. Hasil analisis Deskriptif Kepercayaan (X2)	131
Lampiran 24. Hasil analisis Deskriptif Harga (X3).....	143
Lampiran 25. Hasil analisis Deskriptif <i>Word Of Mouth</i> (X4)	146
Lampiran 26. Uji Normalitas Persamaan 1	148
Lampiran 27. Uji Normalitas Persamaan 2	149
Lampiran 28. Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1	150
Lampiran 29. Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2	151
Lampiran 30. Uji Multikolinearitas Persamaan 1	152

Lampiran 31. Uji Multikolinearitas Persamaan 2.....	153
Lampiran 32. Uji Regresi Linier Berganda Persamaan 1	154
Lampiran 33. Uji Regresi Linier Berganda Persamaan 2	155
Lampiran 34. Uji Sobel Pada Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	156
Lampiran 35. Uji Sobel Pada Hubungan antara Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	157
Lampiran 36. Uji Sobel Pada Hubungan antara Harga, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	158
Lampiran 37. Uji Sobel Pada Hubungan antara <i>Word Of Mouth (WOM)</i> , Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	159
Lampiran 38. Lampiran Riwayat Hidup Penulis	160