

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ONLINE SHOP
SHOPEE DI DESA PONCOL KECAMATAN PONCOL
KABUPATEN MAGETAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Tanti Safitri

NIM : 17414484

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ONLINE SHOP
SHOPEE DI DESA PONCOL KECAMATAN PONCOL
KABUPATEN MAGETAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Tanti Safitri

NIM : 17414484

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023


HALAMAN PENGESAHAN

Judul : "Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online ShopShopee Di Desa Poncol Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan".
Nama : Tanti Safitri
NIM : 17414484
Tempat, Tanggal Lahir : Magetan, 07 September 1998
Program Studi : Manajemen


Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat diujikan guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Stars Satu (S-1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 27 Juli 2023

Pembimbing I


Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom
NIDN. 0025057401

Pembimbing II

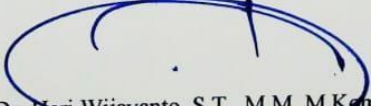

Naning Kristiyana, S.E., M.M
NIDN. 0721117501

Mengetahui, Dekan
Fakultas Ekonomi




Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NIDN. 09760508 200501 1 002

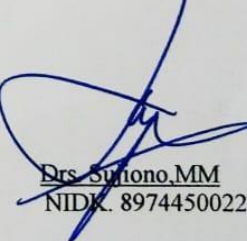
Dosen Penguji I


Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom
NIDN. 0025057401

Dosen Penguji
Dosen Penguji II


Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NIDN. 0008057601

Dosen Penguji III


Drs. Sutono, MM
NIDN. 8974450022

ABSTRAK

ABSTRACT

This study aims to determine and explain the influence of trust, commitment and commitment to customer loyalty at the Shopee Online Shop in Poncol Village, Poncol District, Magetan Regency. The method used in this research is quantitative. The population in this study are consumers who use the Shopee application to shop. The sampling technique used purposive sampling method. The number of samples is 100 respondents. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis techniques.

Keywords : *trust, satisfaction, commitment, customer loyalty*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kepercayaan, Komitmen Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Shopee Di Desa Poncol Ecamatan Poncol Kabupaten Magetan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan aplikasi shopee untuk berbelanja. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Kata kunci : Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan semua rahmat dan karunia-Nya sehingga atas ridho-Nya dengan segala kemampuan dan kesungguhan hati, dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul : “ Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan Komitmen Terhadap Loyaitas Pelanggan Pada Onlineshop Shopeedi Desa Poncol Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan”. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan tugas akhir perkuliahan pada program Strata 1 (S-1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak kesulitan yang dihadapi, akan tetapi berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka dari itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak dan ibu penulis yang selalu mendoakan serta mendukung untuk mengerjakan skripsi
2. Bapak Dr. Happy Susanto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Bapak Dr. Heri Wijayanto, St., MM., M.Kom dan Ibu Naning kristiyana, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing sampai skripsi ini selesai dengan penuh kesabaran serta ketulusan hati yang telah

memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga menyusun skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Seluruh dosen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah ponorogo, ysnng telah memebrikan ilmu kepada saya.
6. Saudara dan teman – teman yang penulis sayangi yang telah memberikan support system, semangat serta keceriaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan –kekurangan maka penulis sangat mengharapkan saran maupun kritik yang membangun dari kesempurnaaan laporan penyusunan skripsi ini, Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan paara pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Ponorogo, 27 Juli 2023

Tanti Safitri

Nim . 17414484

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang tak terhitung atas nikmat dan ridho-Nya yang senantiasa memberikan kekuatan, kemampuan serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Suroto dan ibu Sarmi yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya serta banyak memberikan dukungan sehingga membuat saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Diriku yang mampu menyelesaikan skripsi ini walaupun dengan melewati berbagai rintangan.
4. Adekku yang aku sayangi Abiyan qori arbani yang juga selalu memberisemangatdan dukungan.
5. Sahabat seperjuangan, sharing, curhat dan rumpiku Rina Indarti, Annisa wiyanada.
6. Kepada semua pihak yang membantu dan mensupport dalam mengerjakanskripsiini.

PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KOTE ETIK PENELITIAN

PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 27 Juli 2023



Nim.17414484

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KODE ETIK	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I	
PEDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	
TNJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
1. Manajemen Pemasaran.....	7
2. Bauran Pemasaran	9
3. Perilaku Konsumen	11
4. Keputusan Pembelian	13
5. Kepercayaan.....	15
6. Kepuasan.....	19
7. Komitmen	24
8. Loyalitas Pelanggan	26
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Hipotesis.....	33

BAB III

METODE PENELITIAN.....	36
A. Ruang Lingkup Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
C. Metode Pengambilan Data	37
D. Definisi Oprasional Variabel.....	41
E. Metode Analisis Data.....	44

BAB IV

HASILL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50
1. Gambaran Umum Shopee.	50
2. Karakteristik Responden	51
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	53
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	54
3. Deskripsi Jawaban Responden	54
a. Variabel Kepercayaan (X1)	55
b. Variabel Kepuasan (X2)	56
c. Variabel Komitmen (X3)	57
d. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	58
4. Uji Instrumen.....	60
a. Uji Validitas.....	60
b. Uji Reabilitas	61
5. Alat Analisis Data	62
6. Uji Hipotesis	67
a. Uji T (Parsial).....	67
b. Uji F (Simultan)	70
B. Pembahasan	72

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	33
Gambar 4.1 Daerah penerimaan dan penolakan H_01	68
Gambar 4.2 Daerah penerimaan dan penolakan H_02	69
Gambar 4.3 Daerah penerimaan dan penolakan H_03	70
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penolakan H_0 dan Penerimaan H_a	70
Gambar 4.2 Daerah penerimaan dan penolakan H_02	71



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi / Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Transaksi Pembelian	54
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	55
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.12 Uji T (Parsial).....	67
Tabel 4.13 Uji F (Simultan)	71
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi.....	66