

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *MARKET PLACE*  
LAZADA**

(Studi Kasus pada Pelanggan Lazada Kota Kefamenanu)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Timor**



**OLEH**

**DEBY YUNARTI NAYUF**

**NPM: 41190001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAZADA PADA *MARKET  
PLACE LAZADA***

**(Studi Kasus pada Pelanggan Lazada Kota Kefamenanu)**

**Diajukan Oleh**

**DEBY YUNARTI NAYUF**

**NPM: 41190001**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke Ujian Skripsi pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

**Telah Disetujui oleh :**

**Pembimbing I**

  
**Berno B Mitang, SE.,MM**  
**NIP: 197007252005011001**

**Pembimbing II**

  
**NURUL HUDA, SE.,MM**  
**NIP:199811272020121003**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Manajemen**

  
  
**Elfrida Desiderata Naihati, SE.,MM**  
**NIP. 19880523 201504 2 002**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *MARKET PLACE*  
LAZADA**

**(Studi Kasus pada Pelanggan Lazada Kota Kefamenanu)**

Skripsi ini telah disahkan dalam sidang skripsi yang dilaksanakan pada  
Hari/Tanggal : Kamis, 16 Mei 2024  
Jam : 09.30 - selesai  
Tempat : Ruang Dosen  
Saudari : Deby Yunarti Nayuf  
NPM : 41190001  
Dinyatakan LULUS Dengan Nilai : 80  
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

**Penguji Utama**

**AQUIDOWARIS MANEK, SE.,MSA**  
NIP: 19740320 200501 1 002

**Penguji I**

**Berno B Mitang, SE.,MM**  
NIP: 197007262005011001

**Penguji II**

**NURUL HUDA, SE.,MM**  
NIP:199811272020121003

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

  
**Aquidowaris Manek, SE.,MSA**  
NIP: 19740320 200501 1 002

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Deby Yunarti Nayuf  
NPM : 41190001  
Program Studi : Manajemen  
Telepon : 082340391595

Dengan ini menyatakan bahwa:

skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MARKET PLACE LAZADA”** (Studi Kasus pada Pelanggan Lazada Kota Kefamenanu) adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakkan dari karya tulis orang lain dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain yang kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **SKRIPSI** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Ekonomi (SE) dibatalkan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO. 22 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, 16 Mei 2024



(Deby Yunarti Nayuf)

## **MOTTO**

**“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu!”**

**(2 Tawarikh 15:7)**

## **PERSEMBAHAN**

### **Skripsi ini saya persembahkan kepada :**

1. Tuhan Yesus yang senantiasa memberikan perlindungan dan kesehatan bagi penulis selama menempuh pendidikan.
2. Kedua orang tua tercinta: Bapak Sebastianus Nayuf dan Mama Lodia Nauf, yang selalu memberikan semangat, serta pengorbanan selama ini. Hanyalah doa dan karya kecil ini sebagai tanda terima kasih yang amat dalam untuk kedua orang tua tercinta.
3. Kakak Desy Nayuf, adik Ardy Jeki Nayuf, dan semua keluarga besar yang selalu mendukung penulis.
4. Saya persembahkan kepada kedua Dosen pembimbing bapak Berno B. Mitang,SE.,MM dan bapak Nurul Huda,SE.,MM yang selalu membimbing dan mendukung penulis dengan caranya masing-masing selama ini.
5. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen.
6. Almamater Fakultas Ekonomi Dan Bisnis – Universitas Timor

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur serta terima kasih ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya yang berlimpah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *MARKET PLACE LAZADA* ”**. Penulisan skripsi ini bertujuan memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Timor.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Berno B Mitang, SE.,MM selaku dosen pembimbing utama dan yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Nurul Huda, SE.,MM selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Aquidowaris Manek, SE.,MSA Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor.
4. Ibu Elfrida D. Naihati, SE.,MM selaku ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak/Ibu Dosen pada Program Studi Manajemen yang telah memberikan bantuan dengan cara masing-masing dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor
7. Teman-teman seperjuangan pada Fakultas Ekonomi pada umumnya dan angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan mendukung penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena berbagai keterbatasan yang ditemui. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan demi penyempurnaan penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Kefamenanu, 16 Mei 2024

Penulis



## ABSTRAK

**Deby Yunarti Nayuf: “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Market Place Lazada*,”** dibawah Bimbingan Bapak Berno B Mitang, SE.,MM selaku Pembimbing I dan Bapak Nurul Huda, SE.,MM selaku Pembimbing II.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah : Apakah Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan pada *market place* Lazada Kefamenanu?

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : untuk mengetahui Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada Kefamenanu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 50 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Lazada Kefamenanu. Hasil tabel *Coefficients* menunjukkan besarnya nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar **6,241** sedangkan  $t_{tabel}$  **2,011**, maka nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$  yang mana **6,241 > 2,011**, dengan tingkat signifikan sebesar **0,000** lebih kecil dari nilai **0,05**.

Berdasarkan analisis regresi linear sederhana variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Lazada Kefamenanu. Hasil tabel *Coefficients* menunjukkan besarnya nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar **4,776**, sedangkan  $t_{tabel}$  **2,011**, maka nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$  yang mana **4,776 > 2,011**, dengan tingkat signifikan sebesar **0,000** lebih kecil dari nilai **0,05**.

Berdasarkan Hasil analisis regresi linear berganda variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada Kefamenanu. Hasil tabel Anova menunjukkan besarnya nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar **23,187**, sedangkan  $F_{tabel}$  **3,19**, maka nilai  $F_{hitung} >$   $F_{tabel}$  yang mana **23,187 > 3,19** dengan tingkat signifikan sebesar **0,000** lebih kecil dari nilai **0,05**.

***kata kunci : kepercayaan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2 Kepercayaan .....	19
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4 Hubungan Teoritis Antar Variabel Dan Perumusan Hipotesis.....	29
2.5 Kerangka Berpikir .....	34
2.6 Definisi Operasional Dan Skala pengukuran .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Waktu Penelitian .....	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel .....	38
3.3 Data penelitian.....	38

3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4 Variabel Penelitian .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6 Instrumen Penelitian.....	41
3.6.1 Uji Validitas.....	41
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.7.1 Uji Normalitas.....	43
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	44
3.7.3 Uji Autokorelasi.....	44
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.7.5 Uji Linearitas .....	45
3.8 Teknik Analisis Data .....	45
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	45
3.8.2 Analisis Inferensial .....	45
3.8.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	48
3.8.4 Teknik Pengujian Hipotesis.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.1. Profil LAZADA .....	51
4.2 Deskripsi Responden.....	52
4.3. Hasil Uji Instrumen .....	52
4.3.1 Uji Validitas .....	55
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	57
4.4 Hasil Uji Asumsi.....	58
4.4.1 Uji Normalitas.....	58
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	61
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.4.5 Uji Linearitas .....	63
4.5 Hasil Analisis Data .....	66
4.5.1 Analisis Deskriptif .....	66

4.5.2 Analisis Inferensial .....	70
4.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	81
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	81
4.7.1 Uji t .....	81
4.7.2 Uji F.....	84
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan tranaksi e-commerce di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Pata pengunjung market place di Indonesia .....	3
Tabel 1.3 Wawancara responden terhadap masalah pembelian barang pada aplikasi Lazada .....	7
Tabel 2.1 Definisi operasional dan skala pengukuran .....	36
Tabel 4.1 Karakteristik responden menurut umur.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik responden menurut jenis kelamin.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik responden menurut pekerjaan .....	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.6 Hasil uji One Sample Kolmogrof-Smirnov .....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi .....	61
Tabel 4.9 variabel (X1) terhadap variabel (Y) .....	64
Tabel 4.10 Variabel (X2) terhadap Variabel (Y) .....	65
Tabel 4.11 Rekapitulasi responden variabel kepercayaan (X1).....	66
Tabel 4.12 Rekapitulasi responden variabel kepuasan pelanggan (X2) .....	68
Tabel 4.13 Rekapitulasi responden variabel loyalitas pelanggan (Y).....	69
Tabel 4.14 Pengaruh kepercayaan (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y).....	71
Tabel 4.15 Pengaruh kepuasan pelanggan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) .....	74
Tabel 4.16 Pengaruh kepercayaan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) .....	78
Tabel 4.17 Hasil uji t kepercayaan (X1) .....	82
Tabel 4.18 Hasil uji t kepuasan pelanggan (X2) .....	83
Tabel 4.19 Uji f variabel (X1) dan (X2) terhadap (Y) .....	84

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Perkembangan <i>e-commerce</i> di Indonesia .....	2
Grafik 4.1 Karakteristik responden menurut umur .....	53
Grafik 4.2 Karakteristik responden menurut jenis kelamin .....	54
Grafik 4.3 Karakteristik responden menurut pekerjaan.....	55
Grafik 4.4 Rekapitulasi jawaban responden variabel kepercayaan (X1) .....	66
Grafik 4.5 Rekapitulasi jawaban responden variabel kepuasan pelanggan (X2)...	68
Grafik 4.6 Rekapitulasi jawaban responden variabel loyalitas pelanggan (Y) .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema kerangka berpikir.....	35
Gambar 4.1 Hasil uji heterokedastisitas.....	63