

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pengguna Shopee di DKI Jakarta)**

SKRIPSI



43121110010

**PROGRAM STUDI MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pengguna Shopee di DKI Jakarta)**

SKRIPSI

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Rahmat Zidan

43121110010

**PROGRAM STUDI S1 MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Zidan
Nim : 43121110010
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Dengan demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Agustus 2025



RahmaT Zidan

43121110010

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : RAHMAT ZIDAN
NIM : 43121110010
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pengguna Shopee di DKI Jakarta)
Hasil Pengecekan Turnitin : 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 26 August 2025

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Agustus/26/0000000409/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmat Zidan
NIM : 43121110010
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Pengguna Shopee di DKI Jakarta)
Tanggal Sidang : 21 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Catur Widayati, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-09255582



Scan QR or [click here](#) to
Verification

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Pengguna Shopee di DKI Jakarta)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk kelulusan mata kuliah Metodologi Penelitian Pemasaran.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama pada :

1. Prof.Dr. Andi Adriansyah, M. Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Assoc. Prof. Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Catur Widayati, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang bermanfaat demi terselesaikan skripsi ini.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercubuana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk

diberikan kepada kami.

6. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta saya yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tidak ada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak perempuan penulis yang bernama Tifani Amelya, terima kasih sudah menjadi kakak terbaik bagi penulis, terima kasih karena sudah mendukung apapun yang dilakukan penulis.
8. Assya Dwinanda, penulis tidak pintar dalam mendeskripsikan seseorang ini, seseorang yang penulis anggap spesial dengan kehadirannya karena sudah membuat perjalanan hidup penulis menjadi menyenangkan dan berkesan indah. Terima kasih sudah menemani penulis sejak 2019 saat masih berada di bangku SMA hingga saat ini. Terimakasih karena selalu menemani, membantu, mendukung, menjadi rumah kedua tempat berkeluh kesah penulis. Semoga kebaikan yang kamu berikan akan dibalas dengan hal yang selalu indah dalam kehidupan kamu. Kekurangan bukan bukan patokan untuk kita menyerah, semoga kita tetap bertumbuh dan berkembang kedepannya, dan semoga hal-hal baik yang kita rencanakan dilancarkan dan diwujudkan Allah Swt.
9. Terry Suwondo Teman penulis di bangku perkuliahan. Yudha Adi Praja, Muammar Khadafi, dan Vinto Arazaki teman penulis dari masih duduk di bangku sd sampai sekarang. Terima kasih sudah

menjadi teman yang menemani dan menjadi tempat sharing, saran tentang apapun itu hingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan.

10. Seluruh dosen dan staf pendukung lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan ilmu, nasihat dan motivasi selama masa perkuliahan dan penyusunan penelitian.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Desember 2024

Rahmat Zidan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Zidan
NIM : 43121110010
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Shopee di DKI Jakarta)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Rahmat Zidan)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan shopee di Jakarta. Populasi yang berada pada penelitian ini yaitu pengguna di DKI Jakarta yang pernah bertransaksi atau berbelanja di *platform* shopee. Berdasarkan perhitungan rumus yang dipakai Hair *et al*, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 150 responden. Pada penelitian data yang dikumpulkan yaitu menggunakan metode survei dengan *Google Form* kuesioner. Data penelitian dianalisis menggunakan SmartPLS versi 4. Hasil data penelitian yang dilakukan memperoleh hasil bahwa pengalaman pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini memberikan sinyal bagi *platform e-commerce* seperti Shopee bahwa dalam membangun perilaku loyalitas pelanggan perlu diiringi dengan strategi lain yang lebih kuat dalam membangun hubungan emosional, kepercayaan, serta pengalaman berbelanja yang menyeluruh, agar dapat mendorong perilaku loyalitas.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

This study was conducted to analyze the influence of customer experience, trust, and customer satisfaction on Shopee customer loyalty in Jakarta. The population in this study were users in DKI Jakarta who had made transactions or shopped on the Shopee platform. Based on the calculation formula used by Hair et al., the sample size in this study was 150 respondents. In this study, data was collected using a survey method with a Google Form questionnaire. The research data was analyzed using SmartPLS version 4. The results of the research data obtained the results that customer experience has a positive and significant influence on customer loyalty, trust has a positive and significant influence on customer loyalty, and customer satisfaction has no significant influence on customer loyalty. These results provide a signal for e-commerce platforms like Shopee that building customer loyalty behavior needs to be accompanied by other, stronger strategies in building emotional relationships, trust, and a comprehensive shopping experience, in order to encourage loyalty behavior.

Keywords: Customer Experience, Trust, Customer Satisfaction and Customer Loyalty



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Teori Pemasaran	14
2. Perilaku Konsumen	15
3. Loyalitas Pelanggan	16
4. Pengalaman Pelanggan	19
5. Kepercayaan	22
6. Kepuasan Pelanggan	25
B. Kajian Penelitian Terdahulu	27

C. Pengembangan Hipotesis	38
D. Kerangka Konseptual	40
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	43
1. Definisi Variabel	43
2. Operasionalisasi Variabel	45
D. Skala Pengukuran Variabel	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian	49
F. Metode Pengumpulan Data	50
G. Metode Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. Uji Instrumen	52
3. Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	54
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Perusahaan	60
B. Karakteristik Jawaban Responden	61
1. Deskripsi Responden	61
2. Deskripsi Variabel	63
C. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i>	68
1. Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>)	68
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	76
D. Pembahasan Hasil Penelitian	81
1. Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (H1)	81
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan (H2)	82
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (H2)	83
BAB V	85
KESIMPULAN DAN SARAN	85

A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kunjungan E-Commerce	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4. 1 Hasil Outerloading	69
Gambar 4. 2 Hasil Outerloading Modifikasi	71
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Bootstrapping	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Shopee Tahun 2023	3
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4. 2 Usia Responden	62
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	62
Tabel 4.4 Tempat Tinggal Responden	63
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Variabel Pengalaman Pelanggan	64
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Variabel Kepercayaan	65
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	67
Tabel 4. 9 Hasil Outerloading	69
Tabel 4. 10 Hasil Outerloading Modifikasi	71
Tabel 4. 11 Hasil Crossloading	73
Tabel 4. 12 Average Variance Extracted (AVE)	74
Tabel 4. 13 Composite Reliability	75
Tabel 4. 14 Uji R Square	76
Tabel 4. 15 Hasil Uji Nilai F-Square	77
Tabel 4. 16 Uji Goodness of Fit dengan Predictive Relevance (Q^2)	78
Tabel 4. 17 Uji Hipotesis	80