

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
E – COMMERCE PADA SITUS BUKALAPAK.COM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : SISKI RAHMAWATI

Nim : 43113010305

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Rahmawati
NIM : 43113010305
Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Desember 2016



Siska Rahmawati

NIM: 43113010305

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siska Rahmawati
Nim : 43113010305
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan
Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan e –
commerce Pada Situs Bukalapak.com
Tanggal Lulus Ujian : Selasa, 14 Maret 2017



Disahkan oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Erna S. Imaningsih, SE., M.Si)

(Priyono, SE., ME)

Tanggal: 15-03-2017

Tanggal: 15-03-2017

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

(Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA)

(Dudi Permana, MM., Ph.D)

Tanggal: 16/3. 2017

Tanggal: 16/3. 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan e – commerce pada situs Bukalapak.com”**.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Erna S Imaningsih, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang selalu menyemangati dan memberikan saran demi selesainya proposal skripsi dan skripsi ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Keluarga Besar penulis khususnya kedua orang tua tercinta Bapak Sunardi, Ibu Kamisah, serta Kakak yang selalu memberikan doa, semangat, dan inspirasi yang tak ternilai harganya
2. Keluarga Besar penuls khususnya kakak sepupu saya Iis Sumiati yang telah membantu dan memberikan inspirasi dalam proses penyelesaian skripsi ini
3. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, M.M. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dudi Permana, S.T., M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen SI Universitas Mercu Buana.
6. Terimakasih kepada ALKA yang selalu memberikan motivasi serta inspirasinya
7. Sahabat saya Diah Lestari, Saidah Nurbaqi, dan Nur Annisa yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa selama menempuh perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperbimbingan saya yang sudah saling sharing pengetahuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tidak lupa juga Santi, Yunita, Ledyana, Intan Nurul dan Vianti yang turut berdiskusi selama penyelesaian skripsi ini.
9. Teman – teman saya Arbani, Dede Dian, Dede Kurnia Sari, dan Riri yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya
10. Eka Rahma, Tiwi, Anggi, tari dan adib yang selalu membantu serta memberikan bantuan,motivasi dan doanya.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan motivasi dan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Penulis menyadari banyak keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun.

Jakarta, 5 Februari 2017

Siska Rahmawati



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	11
1. Teori Manajemen Pemasara	11
2. Pengertian <i>E-commerce</i>	12
3. Kualitas Pelayanan	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	15
4. Kepercayaan Konsumen	17
a. Pengertian Kepercayaan Konsumen	15
b. Dimensi Kepercayaan	19
5. Loyalitas Pelanggan	19
a. Pengertian Loyalitas	19
b. Dimensi Loyalitas	20

6. Penelitian Terdahulu.....	22
7. Hubungan Antar variable	25
B. Rerangka Pemikiran	27
C. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasional Variabel	32
D. Pengukuran Variabel	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	36
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Metode Analisis Data	39
1. Analisis Partial Least Square	39
2. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS	40
a. Evaluasi <i>Measurement Model</i>	40
b. Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>) ...	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	44
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengerluaran	
Per Bulan	49
6. Deskripsi Jawaban Responden.....	50
a. Variabel Kualitas Pelayanan	50
b. Variabel Kepercayaan Konsumen	52

c. Variabel Loyalitas Pelanggan	53
C. Metode Analisis Data : SEM – Partial Least Square	53
1. Evaluasi <i>Measurement Model</i> (Outer Model)	54
a. <i>Convergent Validity</i>	54
b. <i>Discriminant Validity</i>	59
c. <i>Composite Reliability dan Cornbachs Alpha</i>	62
2. Pengujian Model Struktural/Uji hipotesis (Inner Model)	63
a. Nilai R-Square	63
b. Goodness-fit Model	63
c. Hasil Pengujian Hipotesis	64
D. Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	68
B. Saran	66
1. Bagi Perusahaan	69
2. Bagi Penelitian Selanjutnya	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data hasil pre study.....	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	22
3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	33
3.2	Operasionalisasi Variabel Kepercayaan	34
3.3	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	34
3.4	Instrumen Skala Likert	36
4.1	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
4.2	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Konsumen	52
4.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	53
4.4	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	55
4.5	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	57
4.6	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loadings)	59
4.7	Hasil Pengujian <i>composite reliability</i>	62
4.8	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha.....	62
4.9	Nilai R ² Variabel endogen	63
4.10	Hasil Pengujian Hipotesis.....	65

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Indonesia Internet User	5
1.2	Data Traffik Pengunjung Situs Bukalapak.com	10
2.1	Rerangka Pemikiran.....	28
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	49
4.6	Hasil Algorithm PLS	56
4.7	Hasil Algorithm PLS (Modifikasi)	58
4.8	Hasil Pengujian <i>Average Variated Extracted</i> (AVE)	61
4.9	Hasil Bootstrapping	65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2 Data Demografi	79
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	83
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan Konsumen	86
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	90
Lampiran 6 Hasil pengujian <i>Convergent validity</i>	98
Lampiran 7 Hasil Algorithm PLS (Full Model).....	97
Lampiran 8 Hasil pengujian <i>Convergent validity</i> (Modifikasi)	98
Lampiran 9 Hasil Algorithm PLS (Modifikasi)	99
Lampiran 10 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	100
Lampiran 11 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	101
Lampiran 12 Hasil Uji Reabilitas	102
Lampiran 13 Hasil Uji R – square	103
Lampiran 14 Hasil Pengujian Hipotesis	104
Lampiran 15 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	105