

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
BUKALAPAK.COM**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
BUKALAPAK.COM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Arfian Andy Wibowo**

**NIM : 43112010281**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arfian Andy Wibowo

NIM : 43112010281

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Jakarta, Februari 2016

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



**Arfian Andy Wibowo**

**NIM : 43112010281**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arfian Andy Wibowo  
NIM : 43112010281  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Bukalapak.com  
Tanggal Lulus Ujian : 16 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Pengaji

  
**Erna Sofriana I, SE, M.si** **(Sahibul Munir, Ir.,M.Si)**  
Tanggal : 06 / 3 2016 Tanggal : 07 / 3 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1

**(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)**  
Tanggal : 16 / 3 2016

**(Dr. Rina Astini SE., MM)**  
Tanggal : 18 / 3 2016

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Bukalapak.com**". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulilah atas kekuatan ALLAH SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Terima Kasih kepada kedua orang tua tercinta Sulardi dan Hadizah serta kedua adik saya Nisa Nadila dan Fatimah Zahra yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta member semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Terima kasih Bapak Dr. Ir. Aris Setyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Terima kasih Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. MS. CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Terima kasih Ibu Dr. Rina Astini, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Terima kasih Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Terima kasih kepada Achmad Noor Saleh, Anggi Anggraini, Sifah, Rifa, Lukman, Ayu Nurmala, Marliyah, Nurfadilla, Siti K, dan Nurzaimah A yang selalu menemani, membantu, memberikan support, motivasi, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini dan memberikan doanya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada sahabat-sahabat (EMAK FAMILY) yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Terima kasih Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu



Jakarta, 16 Februari 2015  
Penulis,

Arfian Andy Wibowo  
43112010281

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian .....	7
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Manajemen Pemasaran .....	8
2. Kepercayaan Konsumen .....	9
3. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
4. Loyalitas Konsumen .....	14
1. Definisi Loyalitas .....	14

2. Efek Loyalitas.....	16
3. Dimensi Loyalitas Konsumen .....	17
B. Literatur Terdahulu .....	18
C. Konseptual dan Pengembangan Hipotesis .....	21
D. Rerangka Konseptual.....	23

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	24
B. Desain Penelitian .....	24
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	25
D. Pengukuran Variabel.....	28
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
1. Populasi Penelitian.....	29
2. Sampel Penelitian .....	29
F. Teknik Pengumpulan Data .....	30
G. Jenis Data Penelitian.....	30
H. Metode Analisis Data.....	32
1. Analisis Deskriptif .....	32
2. Uji Kualitas Data .....	32
a. Uji Validitas.....	32
b. Uji Reliabilitas.....	33
3. Uji Asumsi Klasik.....	33
a. Uji Normalitas .....	33
b. Uji Multikolonieritas.....	34
c. Uji Heterokedastisitas .....	35
4. Uji Analisis Linier Berganda.....	36

5. Uji Hipotesis.....	36
a. Uji F(Pengujian secara Stimultan) .....	36
b. Uji T (Pengujian Secara Parsial) .....	37
c. Koefesien Determinasi .....	37
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum PT. Bukalapak.com .....	39
1. Sejarah Bukalapak .....	39
2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
3. Karakteristik Profil Responden .....	41
a. Deskripsi responden bedasarkan Jenis Kelamin .....	42
b. Deskripsi responden bedasarkan Usia .....	42
c. Deskripsi responden bedasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
d. Deskripsi responden bedasarkan Pekerjaan .....	45
B. Uji Kualitas Data .....	45
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Realibilitas .....	48
C. Uji Asumsi Klasik .....	49
1. Uji Normalitas .....	49
2. Uji Multikolinearitas .....	51
3. Uji Heteroskedastisitas.....	52
D. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
E. Uji Hipotesis .....	55
1. Uji F (Pengujian Secara Stimultan) .....	55
2. Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
F. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	57

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. KESIMPULAN .....	58
B. SARAN.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Pra Survey.....	5
2.1	Literatur Terdahulu .....	18
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.2	Pengukuran Skala Likert .....	28
4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia .....	43
4.3	Deskripsi Responden bedasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
4.4	Deskripsi Responden bedasarkan Pekerjaan.....	45
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	46
4.6	Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen ( $X_2$ ).....	47
4.7	Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen ( $Y$ ).....	47
4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	48
4.9	Hasil Uji Normalitas .....	50
4.10	Hasil Uji Multikolonieritas .....	52
4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.12	Hasil Uji F (Secara Simultan) .....	55
4.12	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia .....	2
1.2	Top Brand Situs Jual Beli di Indonesia.....	3
2.1	Rerangka Konseptual .....	23
4.1	Hasil Uji Normalitas.....	51
4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	53



## **DAFTAR LAMPIRAN**

No.	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner.....	65
2	Tabulasi Karakteristik Responden dan Data Kuisioner .....	69
3	Hasil Karakteristik Responden .....	84
4	Hasil Uji Validitas.....	86
5	Hasil Uji Reliabilitas .....	87
6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	88
7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	90
8	Hasil Uji Hipotesis .....	90

