

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WEBSITE
PEMBELIAN ONLINE WWW.BOBOBOBO.COM**

SKRIPSI

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



PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Nova Dwiyana

NIM : 43113010144

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2017



Nova Dwiyana

NIM: 43113010144

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nova Dwiyana
NIM : 43113010144
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan pada website pembelian
WWW.BOBOBOBO.COM

Tanggal Lulus Ujian : 10 Agustus 2017

Disahkan Oleh,

Pembimbing Skripsi,



Dra. Yuli Harwani, MM

Tanggal:

Ketua Penguji,



Mafizatun Nurhayati, SE., MM

Tanggal:

19/8/2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., MS., CA

Tanggal:

Ketua Program Studi
Manajemen S1



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal: 21/8-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan *E commerce* terhadap Loyalitas Pelanggan pada website pembelian www.Bobobobo.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 hanya lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Yuli Harwani, Dra. MM., selaku dosen pembimbing proposal yang telah memberikan saran, waktu dan dukungannya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua saya yang terkasih dan kakak saya Zelda Kholifah beserta keluarga besar Hj.Suhani dan H.Mustofa yang telah memberikan dukungannya kepada saya
2. Bapak Dr.Arissetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana

3. Bapak Dr.Harnovinsah,Ak.,M.Si.,C, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dudi Permana, MM.,Ph.D, Selaku Ketua Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. M. Farhan Fahlevi sebagai orang yang selalu mensupport saya. Terimakasih atas dukungan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini
6. Sahabat terdekat selama di kampus : Rahmawati Budi Lestari, Marriya Ullfa, Ledy Yuli Arinda, Afri Liany Eka Saputri, Denny Irfan Arsyad terimakasih sudah memberi dukungan dan bersedia membantu untuk menyelesaikan TA ini
7. Sahabat terdekat Vike Julaikha, Mira Kartika, Ikwan Kurniawan terimakasih atas kesediaannya untuk mendengarkan keluh kesah saya saat mengerjakan tugas akhir ini.
8. Kepada DOWBASMAN, terimakasih kalian telah memberikan semangat dan dukungan yang sudah kalian berikan kepada saya.
9. Kepada Bebek Kuning, Galih Husain Fauzi dan Rizky Baihakky terimakasih telah menemani saya di sela sela waktu kesibukannya.
10. Kepada teman-teman S1 manajemen angkatan 2013.

Jakarta, Agustus 2017

Peneliti

Nova Dwiyana

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIR	i
SURAT PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Teoritis Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	11
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
A. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
B. Fungsi Pemasaran	12
C. Kegiatan Utama Pemasaran	12
2. Pengertian Loyalitas Pelanggan	13
a. Pengertian Loyalitas	13
B. Efek Loyalitas	14
C. Dimensi Loyalitas Pelanggan	16
3. Kepercayaan	16

a. Pengertian kepercayaan	16
b. Faktor-faktor pembentuk kepercayaan	17
c. Jenis-jenis kepercayaan	17
d. Dimensi kepercayaan	18
4. Kualitas Pelayanan	19
a. Pengertian kualitas pelayanan	19
b. Dimensi kualitas pelayanan	21
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Rerangka pemikiran	25
D. Keterkaitan antar variabel	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian	30
B. Desain Penelitian	30
C. Devinisi Dan Oprasional Variable	30
1. Definisi Variable	30
2. Definisi Oprasional Variable	32
D. Skala Pengukuran Variable	33
E. Populasi Dan Sempel Penelitian	34
1. Populasi Penelitian	34
2. Sempel Penelitian	34
F. Tehnik Pengumpulan Data	35
G. Metode Analisis Data	36
1. PLS (<i>Partial Least Square</i>)	36
2. Model Spesifikasi Dengan PLS	35
3. Langkah-langkah pengujian analisis PLS	37
4. Model Struktural Atau Inner Model	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	40
B. Karakteristik Responden	42
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	44
C. Deskripsi Jawaban Responden	45
1. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	45

2. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	46
3. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	47
D. Metode Analisis Data : <i>Component Based Structural Equation Modeling</i>	47
1. Evaluasi <i>Measurement Model (outer model)</i>	48
a. <i>Convergent Validity</i>	48
b. <i>Discriminant Validity</i>	51
2. Uji Reliabilitas (Composite Reliability dan Cronbach's Alpha)	53
3. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>inner model</i>)	55
a. Nilai R-Square	55
b. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	56
E. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2	Skala Likert.....	33
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	43
4.3	Karakteristik Berdasarkan pekerjaan.....	44
4.4	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	44
4.5	Deskripsi Jawaban Berdasarkan Responden Variabel Kepercayaan.....	45
4.6	Deskripsi Jawaban Berdasarkan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
4.7	Deskripsi Jawaban Berdasarkan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
4.8	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	48
4.9	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi).....	51
4.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (cross loading)</i>	53
4.11	Hasil Pengujian Composite Reliability.....	54
4.12	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha.....	54
4.13	Nilai R ² Variabel Endogen.....	55
4.14	Hasil Pengujian Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

No. KeteranganHalaman

1.1	Grafik Pengguna Internet.....	4
1.2	Tingkat Kepopuleran Website Bobobobo.com.....	8
1.3	Presentasi Pengunjung	8
2.1	Rerangka Konseptual	27
4.1	Hasil Alogarhm.....	49
4.2	Hasil Alogarhm (Modifikasi).....	51
4.3	Hasil Pengujian Discriminant Validaty (AVE).....	53
4.4	Hasil Bootsapping.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	67
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	77
Lampiran 4 Uji Validitas Variabel (Sebelum Modifikasi).....	79
Lampiran 5 Uji Validitas Variabel (Modifikasi).....	79
Lampiran 6 Hasil Cross Loadings.....	80
Lampiran 7 Hasil Average Variance Extracted	81
Lampiran 8 Hasil Pengujian Composite Reliability	81
Lampiran 9 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	81
Lampiran 10 Hasil R-Squares	82
Lampiran 11 Tabel Hasil Uji Hipotesis	82
Lampiran 12 Hasil Uji PLS (sebelum modifikasi).....	82
Lampiran 13 Hasil Uji PLS (sesudah modifikasi).....	83

UNIVERSITAS
MERCU BUANA