



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE  
INDONESIA DI JAKARTA**

Oleh :

**Winda**

**NIM : 27170298**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**OKTOBER 2021**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



**© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN E-COMMERCE SHOPEE  
INDONESIA DI JAKARTA**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Winda**

**NIM : 27170298**

**Jakarta, 25 Oktober 2021**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing**

**( Ir.Tumpal J.R. Sitingak, M.M.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2021**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Winda / 27170298 / 2021 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Commerce* Shopee Indonesia di Jakarta / Pembimbing Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

Dalam perkembangan teknologi informasi, keberadaan *e-commerce* meningkatkan persaingan bisnis perusahaan dengan memberikan respon terhadap pelanggan. Perusahaan harus dapat memberikan kualitas layanan dan mendapatkan kepercayaan merek dari pelanggan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Loyalitas Pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, data dilakukan dengan metode *non-probability sampling* menggunakan *judgement sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji analisis deskriptif dan analisis regresi ganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan merek berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan merek merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Dari penelitian ini, terbukti bahwa variabel kepercayaan merek merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sehingga perusahaan harus terus menjaga kepercayaan pelanggan terhadap mereknya.

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menggunakan lebih banyak variabel bebas atau independent yang digunakan agar dapat lebih jelas mengetahui variabel apa yang berpengaruh signifikan atau terbesar.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, Loyalitas Pelanggan.



## ABSTRACT

Winda / 27170298 / 2021 / *The Influence of Service Quality and Brand Trust on Shopee Indonesia's E-Commerce Customer Loyalty in Jakarta* / Supervisor Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

*In the development of information technology, the existence of e-commerce increases the company's business competition by responding to customers. Companies must be able to provide quality service and gain brand trust from customers.*

*The theory used in this research is Service Quality, Brand Trust and Customer Loyalty. Data collection is done by distributing questionnaires to 100 respondents, the data is done by non-probability sampling method using judgment sampling. The data analysis techniques used were validity and reliability tests, descriptive analysis tests, and multiple regression analysis.*

*The results of the analysis show that service quality and brand trust have a positive effect on customer loyalty. Brand trust is the most influential variable on customer loyalty.*

*From this study, it is evident that the brand trust variable is the most influential variable on customer loyalty, so the company must continue to maintain customer trust in its brand.*

*For further research, it is expected to use more independent or independent variables that are used in order to more clearly know what variables have the biggest or significant effect*

**Keywords:** *Service Quality, Brand Trust, Customer Loyalty*



## KATA PENGANTAR

Namo buddhaya, segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, dan kebaikan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Shopee Indonesia di Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sebagai sarjana manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan serta memberikan waktu, tenaga, pikiran, saran, dan nasihat yang bermanfaat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Seluruh Dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu dan bekal kepada penulis selama masa perkuliahan, sehingga penulis mendapat ilmu yang sangat berguna dan sangat bermanfaat.
3. Orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi serta dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu penulis secara langsung ataupun tidak langsung.
5. Ricky Julyanto selaku orang terdekat yang telah memberikan dukungan secara langsung ataupun tidak langsung.



1. Kezia Graciella, Elisabeth Arizona, dan Alfy yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada penulis dalam penulisan skripsi.
2. Teman teman seperjuangan penulis seperti Chinchin, Stella, dan beberapa teman lainnya yang telah memberikan semangat dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.
3. Responden yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dengan mengisi kuisioner yang telah diberikan penulis.
4. Semua pihak lain yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan baik dari isi maupun susunan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu penulis memohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti sangat terbuka dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk orang lain yang telah membacanya.

Jakarta, 25 Oktober 2021

Penulis

Winda

# DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Batasan Penelitian.....	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Manfaat Penelitian.....	9
b. Bagi Akademisi.....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III</b> .....	<b>27</b>
A. Objek Penelitian.....	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35



1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBKKG.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)****Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
B.	Hasil .....	47
C.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	57
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>61</b>
A.	Kesimpulan .....	61
B.	Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>64</b>

Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR TABEL

	<b>© Hak cipta milik BKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b>		
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....		24
Tabel 3.1	Tabel Skala Likert .....		30
Tabel 3.2	Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Layanan .....		31
Tabel 3.3	Indikator dan Item Pernyataan Kepercayaan Merk .....		32
Tabel 3.4	Indikator dan Item Pernyataan Loyalitas Pelanggan .....		33
Tabel 3.5	Rentang Skala .....		38
Tabel 4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....		47
Tabel 4.2	Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan .....		49
Tabel 4.3	Skor Rata-Rata Variabel Kepercayaan Merek .....		51
Tabel 4.4	Skor Rata-Rata Variabel Loyalitas Konsumen .....		53
Tabel 4.5	Analisis Regresi Berganda .....		54
Tabel 4.6	Uji Asumsi Klasik .....		55
Tabel 4.7	Pengujian Kesesuaian Model .....		55

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	E-Commerce dengan jumlah pengunjung terbanyak .....	3
Gambar 2.1	Gambar Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas ....	26
Gambar 4.1	Logo Shoope.....	43
Gambar 4.2	Tampilan <i>e-commerce</i> Shopee Indonesia.....	43
Gambar 4.3	Logo ShopeeFood .....	46

© Hak cipta © milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian .....	67
Lampiran 2	Data Responden .....	71
Lampiran 3	Data Kuisisioner .....	75
Lampiran 4	Hasil Output .....	84
Lampiran 5	Analisis Deskriptif.....	87
Lampiran 6	Uji Multikolinearitas .....	88
Lampiran 7	Uji Normalitas .....	89
Lampiran 8	Uji Otokorelasi .....	89
Lampiran 9	Uji Heterokedastisitas.....	90
Lampiran 10	Uji F.....	90

© Hak Cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.