

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA RETAIL DAN KUALITAS PRODUK MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. ZALORA INDONESIA

Diajukan Oleh :

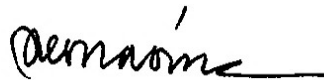
Nama : Iriany Sun

NIM : 27120379

Jakarta, 13 Oktober 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dra. Bernadine, M.Com.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA – 2016



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.



Abstrak

Iriany sun / 27120379 / 2016 Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

Pembimbing : Dra. Bernadine, M.Com.

Dilihat dari perkembangan teknologi internet saat ini, menunjukkan bahwa hampir semua orang menggunakan internet untuk melakukan segala kegiatan, seperti kegiatan-kegiatan yang dapat membantu dalam kegiatan kantor, kegiatan sehari-hari, sekolah, maupun kegiatan yang lainnya. Penggunaan internet pun digunakan oleh banyak kalangan, baik oleh anak muda hingga orang tua.. Karena semakin meluasnya penggunaan internet di Indonesia, maka semakin banyak perusahaan-perusahaan yang membangun bisnisnya dengan melakukan penjualan secara online misalnya Zalora Indonesia, Lazada, BerryBenka, Tokopedia, dan masih banyak lagi. Dari seluruh perusahaan yang ada saat ini, menurut peneliti Zalora Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang dapat memperluas daerah pasarnya hingga ke Asia Tenggara, dan hingga saat ini Zalora menjadi salah satu toko online yang paling terkenal di Indonesia. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh Kualitas Layanan Jasa Retail dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah mengenai kualitas layanan, kualitas produk, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen. Kemudian didukung oleh :

1. Hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan,
2. Hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan,
3. Hubungan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan,
4. Hubungan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan,
5. Hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

Objek dari penelitian ini adalah PT. Zalora Indonesia. penelitian ini menggunakan Google Forms untuk mengumpulkan data kuesioner dan teknik nonprobability sampling sebagai teknik pengambilan sampel, sedangkan teknik pendekatannya menggunakan judgement sampling. Dalam penelitian ini pengembangan dan pengujian model serta pengolahan data menggunakan model persamaan structural (structural equation model) dalam WarpPLS 5.0

Output yang dihasilkan oleh WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang telah diteliti terbukti memiliki pengaruh positif baik secara langsung maupun tidak langsung dan secara signifikan.

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Abstract

Iriany Sun / 27120379 / 2016 Impact of Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty through Satisfaction
Advisor: Dra. Bernadine, M.Com.

Internet has tremendously changed how people behave, almost everyone uses Internet to do their things differently from assisting them with the office work to their daily life activity. Nowadays, individuals from generation to generation, especially generation X, Y, and Z have engaged with the Internet. Thus, with the significantly growth of the Internet users, many of the industries have been focusing the way to innovate their product through engaging with the online platform such as Zalora Indonesia, Lazada, BerryBenka, Tokopedia, and others. The sales of the product through online has dramatically grown nearly in every part of the cities. According to the author, Zalora is one of the most wellknown online platforms in Indonesia and able to reach out the market to Southeast Asia. Therefore, this research aims to examine deeply about the impact given by the quality of the product and service towards customer loyalty through their satisfaction.

Theory of define regarding service quality, product quality, customer loyalty and satisfaction is used in order to support this study. Furthermore, the relationship between each of the variables is also being used:

- The relationship between product quality and customers loyalty
- The relationship between service quality and customers loyalty
- The relationship between product quality and satisfaction of the consumers
- The relationship between service quality and satisfaction of the consumers
- The relationship between the satisfaction of the customers and customers loyalty

The object of this research paper is PT.Zalora Indonesia. Moreover, Google Forms is used in order to gather the data from the questionnaires. Sampling technique that will be used during the research is nonprobability sampling, focusing more on judgement sampling. Furthermore, Structural Equation Modelling (SEM) in WarpPLS 5.0 is used to test the relationship among the variables.

The finding provided by WarpPLS 5.0 shows that both variables, service quality and product quality have a significant relationship towards customer loyalty, as well as quality of the product and service that positively impact customer satisfaction, and customer satisfaction also has a significant relationship towards customer loyalty.

To recapitulate, all of the hypotheses have been examined to have a significantly positive relationship towards each other either directly or indirectly.

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



Kata Pengantar

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kekuatan, berkat dan anugerah yang telah diberikan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Jakarta

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses penelitian, penulisan, dan penyusunan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Bernadine selaku dosen Pembimbing skripsi penulis yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dan perhatian dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Keluarga penulis, Papa YOYO (Alm), Mama noni/merny, Irianty Sun S.A.B, Ko Santo, Ce Ira yang telah menjadi inspirasi dan kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan S1 (Strata 1), serta selalu memberikan



dukungan doa, semangat, waktu, perhatian, kasih sayang, bantuan moral maupun materiil selama masa kuliah hingga proses penyelesaian skripsi ini.

- C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
1. Segenap dosen dan rektorat Kwik Kian Gie School of Business, yang telah mengajar serta membekali banyak ilmu dan pengetahuan selama penulis mengenyam program pendidikan Strata 1 (S1)
 2. Seluruh staff dan karyawan Kwik Kian Gie School of Business, yang telah memberikan semangat, membantu proses pendidikan, administrasi, serta proses peminjaman buku-buku yang penulis butuhkan.
 3. Kepada para responden yang telah mengisi kuesioner
 4. Orang-orang luar biasa (Grup f4 dan Grup 3 dan Grup 8) yang selalu memberikan dukungan, perhatian, waktu, cinta, dan keceriaan kepada penulis selama masa kuliah maupun dalam proses pengerjaan skripsi
 5. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan, oleh sebab itu besar harapan penulis agar para

pembaca dapat memakluminya. Disamping itu penulis meminta maaf atas segala kesalahan dalam penulisan maupun kata-kata yang kurang berkenan dihati

pembaca

Jakarta, Agustus 2016

Penulis

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

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.



DAFTAR ISI

HALAMAN/JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAC	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, HPOTESIS	
PENELITIAN	10
A. Landasan Teoritis	10
1. Kualitas Produk	10
2. Kualitas Layanan	14





3. Kepuasan Pelanggan	24
4. Loyalitas Pelanggan	30
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	36
D. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Objek Penelitian	40
B. Desain Penelitian	40
C. Definisi Operasional	42
D. Metode Pengumpulan Data	46
E. Teknik Pengambilan Sampel	47
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
B. Analisis Deskriptif	63
1. Uji Validitas	63
2. Uji Reliabilitas	66
3. Profil Responden	66
4. Analisis Variabel-Variabel	69
5. Penilaian Model Fit	75
6. Analisi Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis	76
C. Hasil Penelitian	82
D. Pembahasan	84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN87

 A. Kesimpulan87

 B. Saran88

DAFTAR PUSTAKA90

LAMPIRAN92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Indikator Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 3.2 Indikator Variabel Kualitas Layanan	44
Tabel 3.3 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 3.4 Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 3.5 Hasil Rentang Skala	52
Tabel 3.6 Jawaban Skala Likert	53
Tabel 4.1 Jadwal Pengiriman Zalora Indonesia	60
Tabel 4.2 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk	64
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan	64
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	65
Tabel 4.5 Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	66
Tabel 4.7 Presentase Pengisi Kuesioner Berdasarkan Konsumen yang Pernah Berbelanja di Zalora Indonesia.....	67
Tabel 4.8 Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.9 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.10 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
Tabel 4.11 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Kualitas Produk	70
Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan	71
Tabel 4.14 Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.15 Skor Rata-Rata Loyalitas Pelanggan	74



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.



Tabel 4.16 Hasil Evaluasi Model Struktural75

Tabel 4.17 Pengaruh Langsung Antar Variabel77

Tabel 4.18 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....77

Tabel 4.19 Pengaruh Langsung Antar Variabel78

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

Daftar Gambar

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang	Gambar 1.1 Prospek Bisnis <i>E-commerce</i> di Indonesia	2
	Gambar 1.2 Penyedia <i>E-Commerce</i> di Indonesia	3
	Gambar 4.1 Produk Wanita Zalora Indonesia	62
	Gambar 4.2 Produk Pria Zalora Indoneisa	63
	Gambar 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	76

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 Grafik

© **Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**
Grafik 1.1 Pengguna Internet di Indonesia oleh APJII1

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 Gie

Daftar Lampiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 © Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1.	Lampiran 1		92
	Kuesioner		92
	Lampiran 2		
	Data Kuesioner Responden		95
	Lampiran 3		
	Hasil Olah Data WrapPLS		102
	Lampiran 4		
	Hasil Pengolahan Data SPSS		106