

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TRANSAKSI
PEMBELIAN *ONLINE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
E-COMMERCE SHOPEE**



Oleh:

ANGGIE RAMADHANIE PUTRIE

NPM:18.1.02.11663

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAHTINGGIILMUEKONOMIINDONESIA(STIESIA)
SURABAYA
2022**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TRANSAKSI
PEMBELIAN *ONLINE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
E-COMMERCE SHOPEE**



Oleh:

ANGGIE RAMADHANIE PUTRIE

NPM:18.1.02.11663

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAHTINGGIILMUEKONOMIINDONESIA(STIESIA)
SURABAYA
2022**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TRANSAKSI
PEMBELIAN *ONLINE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
E-COMMERCE SHOPEE**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

ANGGIE RAMADHANIE PUTRIE

NPM: 18.1.02.11663

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2022

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TRANSAKSI
PEMBELIAN *ONLINE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
E-COMMERCE SHOPEE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANGGIE RAMADHANIE PUTRIE

NPM: 18.1.02.11663

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 07 April 2022

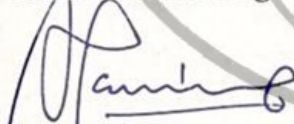
Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.
2. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ANGGIE RAMADHANIE PUTRIE**

N.P.M : **18.1.02.11663**

Menyatakan bawa skripsi dengan judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TRANSAKSI PEMBELIAN *ONLINE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE

Diajukan untuk diuji pada tanggal 07 April 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 07 April 2022

Yang membuat pernyataan,



Anggie Kamao Hanie Putrie

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Anggie Ramadhanie Putrie
NPM : 1810211663
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 22 Desember 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Platuk Donomulyo XIII No 25 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Agustini
Alamat Rumah/ Telepon : Platuk Donomulyo XIII No 25 Surabaya /
085852528185
Alamat Kantor / Telepon : -
Pekerjaan/ Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Wonokusumo 22 Surabaya tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP YP 17 Surabaya tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA Barunawati Surabaya tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2018-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Anggie Ramadhanie Putrie

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TRANSAKSI PEMBELIAN *ONLINE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *E-COMMERCE SHOPEE*”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

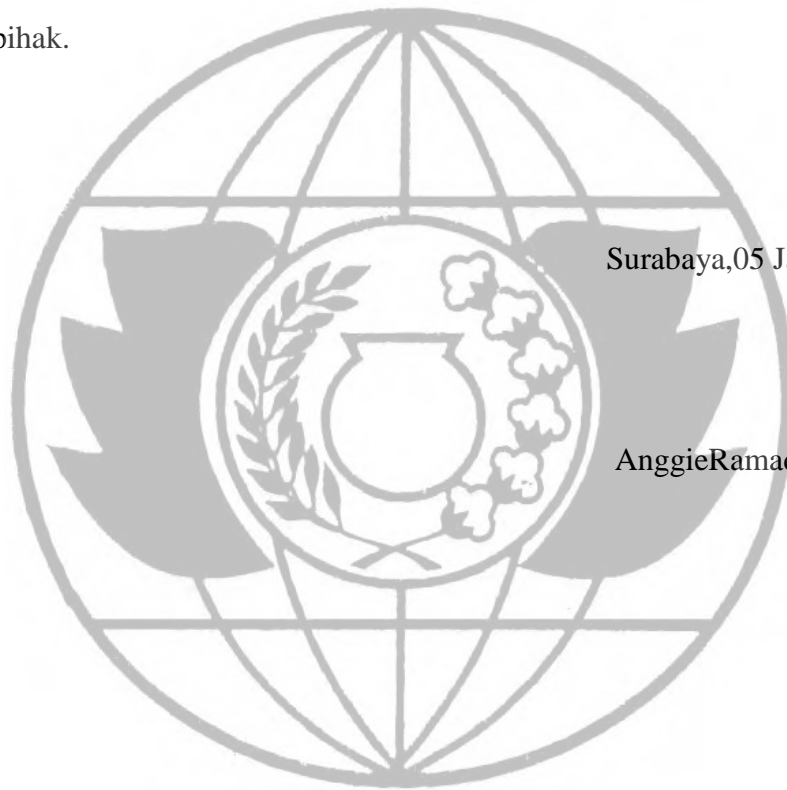
Penyelesaian dari penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak dalam bentuk apapun. Maka, saya selaku penulisingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam– dalamnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dan Dosen pembimbing yang telah membimbing saya dengan baik, meluangkan waktu banyak untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi, serta memberikan pengarah dan saran dalam penyusunan skripsi sehingga penulis skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Sulistyio Budi Utomo, BBA., MA., EC., Ph.D., selaku dosen wali SM-7 yang telah membantu dalam memberikan pengarah selama perkuliahan.

4. Dosen beserta seluruh staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Terima kasih atas ilmu, pendidikan dan pengetahuannya serta bantuannya selama penulisan menyelesaikan studi.
5. Kedua orang tua saya Bapak Suyoto dan Ibu Agustini dan kakak saya Dika Riendyana Putri yang telah banyak memberi semangat serta dukungan baik moral maupun materil, nasehat dan doa sehingga perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
6. Kepada Nico Dwi Firmansyah yang telah memberikan doa, semangat, serta waktunya untuk selalu mendukung dalam menemani penyusunan skripsi hingga sampai terlaksana dengan baik.
7. Seluruh teman-teman saya Febby, Debby, Desya, Maudy, Putri, Laras, Fara, Tamara, dan teman-teman kelas SM7 tahun 2018 yang senantiasa memberikan semangat, kritik dan saran yang sangat bermanfaat.
8. Kepada teman sebangun saya yang telah memberikan motivasi, mendukung satu sama lain hingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih karena sudah memberikan banyak pelajaran yang merubah pribadi dan cara berfikir saya hingga saat ini.

Akhir kata penulis dalam penyusunan ini berharap semoga hasil pemikirannya terdapat dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca

dandapatdijadikanebagaitambahanilmumaupunreferensibagi
penelitianselanjutnya. Penulis tidak menutup diri apabila ada kritik dan saran yang
ingindisampaikan sehubungan denganhasil skripsiini.SemogaAllah
SWTselalumemberikanberkat,danperlindunganbagisetiappihakyangtelahbanyakm
emberikan bantuan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini baik dari
segidoa, moril, maupun materil. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi
semuapihak.



Surabaya, 05 Januari 2022

AnggieRamadhaniePutrie

DAFTAR ISI

HALAMANSAMPULSKRIPSI	i
HALAMANJUDULSKRIPSI.....	ii
KATAPENGANTAR	iii
DAFTARISI.....	vi
DAFTARTABEL.....	x
DAFTARGAMBAR.....	xi
DAFTARLAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakangMasalah.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	7
1.3 TujuanPenelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 RuangLingkupPenelitian.....	8
BAB2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 TinjauanTeoritis	9
2.1.1. Kepercayaan	9
2.1.2 KepuasanTransaksi.....	13
2.1.3 LoyalitasPelanggan.....	16
2.1.4. PenelitianTerdahulu.....	21
2.2. KerangkaKonseptual	26

2.3. Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambar dari Populasi	29
3.1.1 Jenis Penelitian	29
3.1.2 Gambar dari Populasi	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	29
3.2.2 Teknik Sampel	31
3.3 Teknik Pengambilan Data	31
3.3.1 Jenis Data	31
3.3.2 Sumber Data	32
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
3.4.1 Variabel	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Metode Analisis Deskriptif	36
3.5.2 Uji Instrumen Data	36
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	37
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	39
1. Uji Normalitas	39

2. UjiMultikolinearitas	40
3. UjiHeteroskedastisitas	40
3.5.5 UjiKelayakanModel	40
1. UjiF	41
2. UjiR ² <i>Square</i> (Koefisiendeterminasi).....	41
3.5.6 PengujianHipotesis(Ujit).....	42
BAB4HASILPENELITIANDANPEMBAHASAN	43
4.1 HasilPenelitian.....	43
4.1.1 GambaranUmumObjekPenelitian.....	43
4.1.2 DeskripsiHasilPenelitian.....	45
1. DeskripsiKarakteristikRespondenBerdasarkanJenisKelamin	45
2. DeskripsiKarakteristikRespondenBerdasarkanUsia.....	46
3. DeskripsiKarakteristikRespondenBerdasarkanKapanTerakhir KaliBertransaksiDiShopee.....	47
4. DeskripsiKarakteristikRespondenBerdasarkanKategoriProduk YangDibeli.....	48
5. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa BanyakAlokasiDana Yang DipergunakanUntukBelanjadiShopee	49
4.1.3 DeskripsiHasilAnalisisVariabelPenelitian.....	51
1. Kepercayaan(Kpr)	51
2. KepuasanTransaksi(KT)	53
3. LoyalitasPelanggan(LP).....	54
4.1.4 UjiInstrumenData	55
1. UjiValiditas	55

2. UjiReliabilitas	56
4.1.5 AnalisisRegresiLinearBerganda	57
4.1.6 UjiAsumsiKlasik.....	58
1. UjiNormalitas.....	58
2. UjiMultikolinieritas.....	60
3. UjiHeteroskedastisitas.....	60
4.1.7 UjiKelayakanModel.....	62
1. UjiF	63
2. UjiR ² Square(Koefisiendeterminasi).....	64
4.1.8 PengujianHipotesis(Ujit)	63
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 PengaruhKepercayaan(Kpr)TerhadapLoyalitasPelanggan(LP).....	66
4.4.2PengaruhKepuasanTransaksi(KT) TerhadapLoyalitas Pelanggan(LP).....	67
BAB5PENUTUP.....	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Keterbatasan	69
5.3 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Mapping Persamaan Dan Perbedaan Penelitian.....	25
2. Tingkat Reliabilitas	38
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kapan Terakhir Kali Bertransaksi Di Shopee	47
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Produk Apa Yang Dibeli	48
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Banyak Alokasi Dana Yang Dipergunakan Untuk Belanja Di Shopee	50
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepercayaan (Kpr)	52
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Transaksi (KT).....	53
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan (LP)	54
11. Hasil Uji Validitas.....	55
12. Hasil Uji Reliabilitas	56
13. Hasil Uji Regresi Berganda.....	57
14. Hasil Uji Multikolinieritas	60
15. Hasil Uji F.....	63
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
17. Hasil Uji Pengujian Hipotesis (Ujit).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. KerangkaPemikiran.....	26
2. PeringkatBerbelanjaShopeediApp Store.....	44
3. Logo Shopee	45
4. HasilUjiNormalitas	60
5. HasilUjiHeteroskedastisitas	62



Lampiran

	DAFTAR GAMBAR	
1. Kuisisioner		73
2. HasilKuisisioner		78
3. HasilOutputSPSS23		
DeskripsiKarakteristikResponden.....		81
4. DeskripsiVariabel.....		83
5. UjiInstrumen(UjiValiditas danReliabilitas)		90
6. UjiAsumsiKlasik.....		94
7. AnalisisRegresiLinierBerganda		96
8. Surat TugasBimbinganPenulisanSkripsiSemesterGasalTahun 2021- 2022.....		97
9. SuratKonsultasiBimbinganSkripsi		98
10. SuratPernyataan		99
11. SuratKeteranganBebas Plagiasi		100
12. SertifikatWebinarHasilPenelitianBidangAkutansi DanManajemen 103		