

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
TOKO JILBAB IRD STORE DI LAZADA**

**SKRIPSI**



Oleh:

**NADHIRA KIKI SAKINA**  
**1910070530062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**  
**PADANG**  
**2023**

**Nadhira Kiki Sakina**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Jilbab IRD Store di Lazada**

**ix + 122 halaman + 25 tabel + 2 gambar + 13 lampiran**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Jilbab IRD Store di Lazada”.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan toko jilbab IRD Store. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling dengan menggunakan rumus Slovin dan kriteria sampel sehingga diperoleh 100 orang sampel. Jumlah seluruh pelanggan yaitu 115.000. Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner.

Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil  $t$  hitung 2,613 dan  $sig$  0,010  $<$  0,05 berarti  $H_1$  diterima, secara parsial menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil  $t$  hitung 2,416 dan  $sig$  0,018  $<$  0,05 berarti  $H_2$  diterima dan secara parsial kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil  $t$  hitung 1,535 dan nilai  $sig$  0,128  $>$  0,05, berarti  $H_3$  ditolak.

Berdasarkan secara simultan kualitas pelanggan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan  $F_{hitung}$  6,137  $>$   $F_{tabel}$  2,70 dengan nilai signifikan  $F$  0,001  $<$  0,05. Pengaruh secara simultan ditunjukkan pada hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 16,1% sedangkan sisanya 83,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan**

**Daftar Bacaan : 21 (2017-2022)**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko IRD  
Stere di Lazada  
Nama Nadhira Eiki Sakina  
NPM 1910070330062  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku serta dinyatakan LULUS dalam ujian Komprehensif pada tanggal 05 Mei 2023

**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Akmal, S.E., M.Si**  
NIDN : 1020036501

**Pembimbing II**

**David Malik, S.E., M.BA**  
NIDN : 1006077901

**Pengesahan**

**UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**DEKAN**

**Yefri Reswita, S.E., M.Si, Akt**  
NIDN : 1027017001

FORMULIR PENYUJUAN SKRIPSI

|               |   |
|---------------|---|
| Judul Skripsi | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Ekspektasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Minat Beli Siswa di Lingsar |
| Nama          | Andriani Fidiyanti  |
| NPM           | 1902202000000   |
| Program Studi | Manajemen   |
| Fakultas      | Ekonomi   |

KEMAHasiswaAN

Pembimbing I



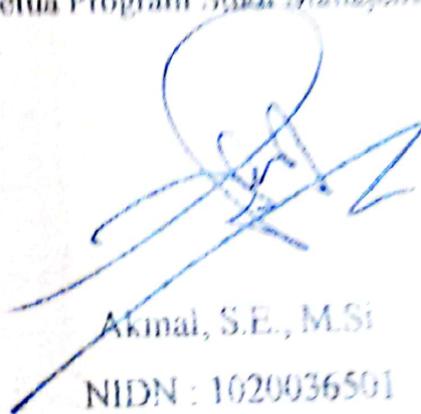
Akmal, S.E., M.Si  
NIDN : 1020036501

Pembimbing II



David Mubli, S.S., M.Si  
NIDN : 1000177501

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si  
NIDN : 1020036501

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadhira Kiki Sakina  
NPM : 1910070530062  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Jilbab IRD Store di Lazada.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 17 Mei 2023



Nadhira Kiki Sakina

1910070530062