

**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

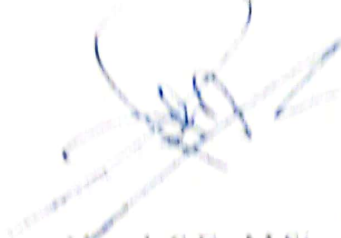
Yefri Reswita, S.E., M.Si, Akt
NIDN : 1027017001

FORMULIR PENYUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Ekspektasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Minat Beli Online di Jakarta
Nama	Andhika Fidi Nugraha
NPM	01020036501
Program Studi	Manajemen
Fakultas	Ekonomi

FORMULIR PENYUJUAN

Pembimbing I



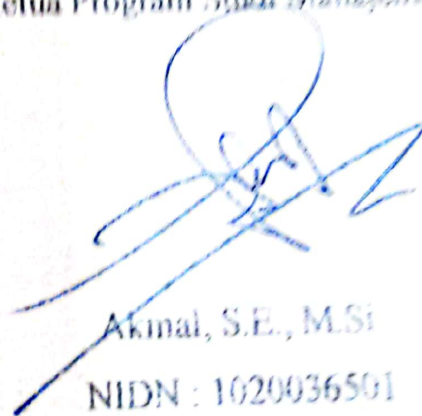
Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

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