

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN TRUST TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY (Studi Pada Pengguna Tokopedia
Di Kecamatan Koto Tengah Padang) Tahun 2024**

SKRIPSI



Oleh:

NADILLA VERONICA

2010070530120

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG**

2024

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAN
Skripsi, Agustus 2024

Nadilla Veronica

Pengaruh Customer Experience dan Trust Terhadap Customer Loyalty (Studi Pada Pengguna Tokopedia Di Kecamatan Koto Tangah Padang) Tahun 2024)

ix + 79 halaman + 25 tabel + 1 grafik + 3 gambar + 12 lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience* dan *trust* terhadap *customer loyalty* pada pengguna Tokopedia di kecamatan Koto Tangah Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling, dengan menggunakan rumus Slovin sehingga didapat sampel sebanyak 100 orang.

Variabel *Customer Experience* (x_1) dengan nilai t_{hitung} 8,944 dengan $df = 100-3 = 97$ maka t_{tabel} 1,660. Berdasarkan data tersebut maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,944 > 1,660$ dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$) sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengguna tokopedia di Kecamatan Koto Tangah Padang. Variabel *trust* (x_2) dengan nilai t_{hitung} 3,951 dengan $df = 100-3 = 97$ maka t_{tabel} 1,660. Berdasarkan data tersebut maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,951 > 1,660$ dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$) sehingga H_2 diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengguna tokopedia di Kecamatan Koto Tangah.

Uji F dapat diketahui bahwa nilai f_{hitung} 53,839 dengan $df = 100-3 = 97$ maka f_{tabel} 3,090. Berdasarkan data tersebut maka $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $53,839 > 3,090$ dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$) maka H_3 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *customer experience* dan *trust* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada pengguna Tokopedia di Kecamatan Koto Tangah Padang.

Artinya variabel *customer experience* dan *trust* dapat menjelaskan variabel *customer loyalty* pada pengguna tokopedia di kecamatan koto padang, sebesar 52,6%, sedangkan sisanya sebesar 47,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *customer experience*, *trust*, dan *customer loyalty*

Daftar bacaan : 35 (2016-2024)

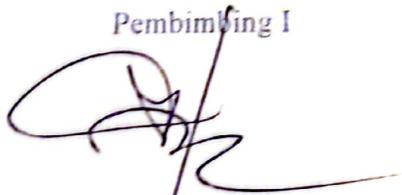
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience Dan Trust Terhadap Customer Loyalty (Studi Pada Pengguna Tokopedia Di Kecamatan Koto Tangah Padang) Tahun 2024
Nama : Nadilla Veronica
NPM : 2010070530120
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui, dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 06 Agustus 2024.

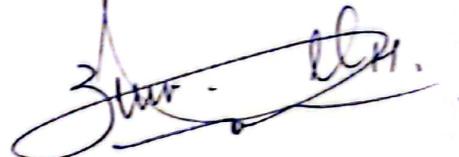
KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN. 1007046401

Pembimbing II



Amrullah, S.E., M.Si
NIDN. 1014086201

Pengesahan
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DEKAN



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadilla Veronica
NPM : 2010070530120
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perminatan : Manajemen
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Customer Experience Dan Trust Terhadap Customer Loyalty (Studi Pada Pengguna Tokopedia Di Kecamatan Koto Tangah Padang) Tahun 2024.

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Nadilla Veronica

NPM : 2010070530120

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience Dan Trust Terhadap
Customer Loyalty (Studi Pada Pengguna Tokopedia Di
Kecamatan Koto Tengah Padang) Tahun 2024

Nama : Nadilla Veronica

NPM : 2010070530120

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

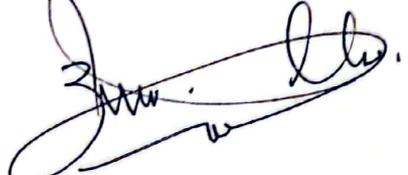
KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



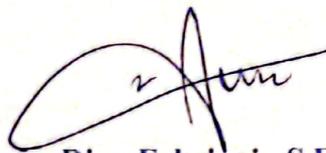
Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN. 1007046401

Pembimbing II



Amrullah, S.E., M.Si
NIDN. 1014086201

Ketua Program Studi Manajemen



Rina Febriani, S.E., M.Si
NIDN : 1008028401