

**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)

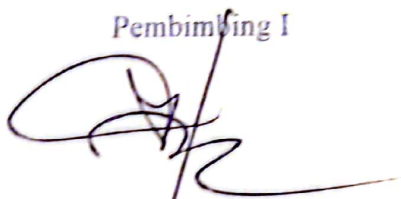
## PERNYATAAN PERSETUJUAN

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

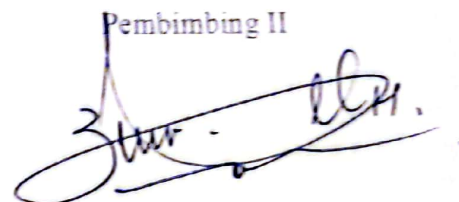
Skripsi ini telah diperiksa, disetujui, dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 06 Agustus 2024.

### 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

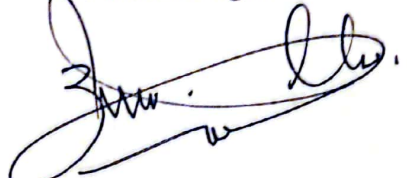
## KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



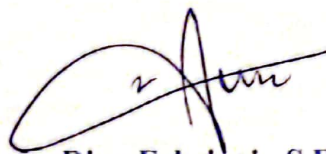
**Harry Wahyudi, S.E., M.Si**  
NIDN. 1007046401

Pembimbing II



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

Ketua Program Studi Manajemen



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