

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *TRUST* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK *FASHION* PADA
MARKETPLACE (Studi Kasus Generasi Z
Pengguna Lazada Kota Payakumbuh)**

SKRIPSI



Oleh :
FIOLA YONALTA
1910070530070

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

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
Skripsi, Februari 2023

Fiola Yonalta

Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Fashion* Pada Marketplace (Studi Kasus Generasi Z Pengguna Lazada Kota Payakumbuh)

xii + 102 halaman + 32 tabel + 2 gambar + 19 lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* dan *trust* terhadap loyalitas pelanggan produk *fashion* pada generasi Z pengguna Lazada Kota Payakumbuh. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan menggunakan rumus Lemeshow sehingga didapat sampel sebanyak 96 orang.

Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala Likert. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi program SPSS dari uji t diperoleh variabel *customer satisfaction* dengan t hitung 4,657 dan nilai ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$) dengan $\text{df } 96-3 = 93$, maka diperoleh t tabel sebesar 1,661. Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $4,657 > 1,661$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk *fashion* pada generasi Z pengguna Lazada Kota Payakumbuh. Variabel *trust* dengan t hitung 5,108 dan nilai ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$) dengan $\text{df } 96-3 = 93$ maka diperoleh t tabel sebesar 1,661. Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $5,108 > 1,661$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk *fashion* pada generasi Z pengguna Lazada Kota Payakumbuh.

Uji F diketahui bahwa nilai F hitung $>$ F tabel $42,669 > 3,09$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau ($0,000 < 0,05$). Sehingga pada penelitian ini variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi diperoleh dengan hasil sebesar 0,479.

Artinya variabel *customer satisfaction* dan *trust* dapat menjelaskan variabel loyalitas pelanggan produk *fashion* pada generasi Z pengguna Lazada Kota Payakumbuh sebesar 47,9%. Sisanya sebesar 52,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Customer Satisfaction*, *Trust* dan Loyalitas Pelanggan
Daftar bacaan : 27 (2016-2022)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Jenis Tugas : Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan
Judul : Fashion E-tail Marketplace (Studi Kasus: Generasi Z Pengguna
Lazada Kota Pekanbaru)
Nama : Fatah Yonatha
NPM : 191107102100710
Program Studi : Manajemen
Saintha : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Battorrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian
Komprehensif pada tanggal 08 April 2022

Komis Pembimbing

Pembimbing I



Yefi Restia, S.E., M.Si, Akd
NIDN : 1027017001

Pembimbing II



Dr. Eder Suandi, MM
NIDN : 2101127702

Pengesahan

UNIVERSITAS BATTORRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



Yefi Restia, S.E., M.Si, Akd
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Trust* Terhadap *Loyalitas Pelanggan*
Produk *Fashion* Pada Marketplace (Studi Kasus *Generasi Z* Pengguna
Lazada Kota Payakumbuh)

Nama : Fiola Yonalta

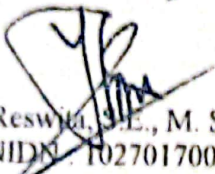
NPM : 1910070530070

Program Studi : Manajemen


Fakultas : Ekonomi

Komisi Pembimbing

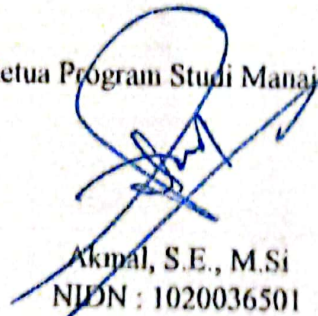
Pembimbing I


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

Pembimbing II


Dr. Edr Suandi., MM
NIDN : 2101127702

Ketua Program Studi Manajemen


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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fiola Yonalta
NPM : 1910070530070
Program Studi : Fakultas Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Fashion Pada Marketplace* (Studi Kasus Generasi Z Pengguna Lazada Kota Payakumbuh)

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Mei 2023

Fiola Yonalta
NPM 1910070530070