

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya
Kusuma Surabaya pengguna aplikasi Shopee)

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD SHAFLY AMANULLAH HARIDIWANDA

NPM : 16420087

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2020

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD SHAFLY AMANULLAH H

NPM : 16420087

Alamat : GIRILAYA 3/39 SURABAYA

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI dan BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pengguna aplikasi Shopee) adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti adanya indikasi plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Mendiknas Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan semestinya.

Surabaya, 3 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



(M. SHAFLY A.H)
NPM : 16420087

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya
Kusuma Surabaya Pengguna Aplikasi Shopee)

Diajukan oleh :

MUHAMMAD SHAFLY AMANULLAH HARIDIWANDA

NPM : 16420087

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si.

Tanggal, 13 Juli 2020

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si.

Tanggal, 13 Juli 2020

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya
Kusuma Surabaya Pengguna Aplikasi Shopee)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD SHAFLY AMANULLAH HARIDIWANDA

NPM : 16420087

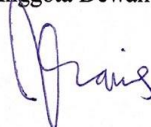
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



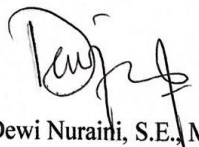
Dr. Siti Djamilah, S.E., M.Si.

Anggota Dewan Penguji Lain



Evianah, S.E., M.Si

.....



Dewi Nuraini, S.E., M.SM

.....

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 5 Agustus 2020



Dr. SITI DJAMILAH, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL (k), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, MSi. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, membimbing, memberikan arahan dan tidak henti-hentinya memotivasi penulis selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Tri Tjahjo Poernomo, SE, MM. selaku dosen wali yang telah

memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Bapak dan Ibu saya yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh perkuliahan. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapan saya, betapa saya ingin mempersembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku.
7. Rafina Oktafia yang selalu menemani, memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat-sahabat saya Adi Sapta, Ayub Khan, Fauzan Adzima, Khoirul Anam, Surya Endra, Miftakh Asyafaf yang telah membantu, memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman BEM FEB UWKS periode 2018-2019 yang telah memberikan pengalaman dalam Organisasi dan dukungan.
10. Teman-teman BEM UWKS periode 2019-2020 yang telah memberikan pengalaman dalam Organisasi dan dukungan.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 3 Agustus 2020

Muhammad Shafly A.H

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Skripsi.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10

2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.1. Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2. Kepercayaan.....	12
2.1.2.1. Faktor Terbentuknya Kepercayaan.....	14
2.1.2.2. Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan.....	15
2.1.2.3. Indikator Kepercayaan.....	16
2.1.3. Komitmen	17
2.1.3.1. Jenis Komitmen	18
2.1.3.2. Indikator Komitmen	19
2.1.4. Kepuasan Konsumen	19
2.1.4.1. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.4.2. Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.1.5. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	22
2.1.6. Hubungan antara Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen	22
2.1.7. Hubungan antara Komitmen dan Kepuasan Konsumen	23
2.2. Penelitian Terdahulu	24

2.3. Hipotesis dan atau Model Analisis	28
2.3.1. Hipotesis	28
2.3.2. Model Analisis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Pendekatan Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2. Sampel.....	30
3.3. Identifikasi Variabel.....	31
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.1. Kualitas Pelayanan.....	31
3.4.2. Kepercayaan.....	32
3.4.3. Komitmen	34
3.4.4. Kepuasan Konsumen	35
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5.1. Jenis Penelitian.....	36
3.5.2. Sumber Data.....	36
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	37

3.6.1. Studi Pustaka.....	37
3.6.2. Kuesioner	37
3.7. Teknik Analisis	38
3.7.1. Uji Instrumen	38
3.7.1.1. Uji Validitas.....	38
3.7.1.2. Uji Reliabilitas.....	39
3.7.2. Teknik Analisis Data.....	39
3.7.2.1. Analisis Deskriptif.....	39
3.7.2.2. Analisis Regresi.....	40
3.7.3. Uji Hipotesis	40
3.7.3.1. Uji t.....	40
3.7.3.2. Uji f.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Gaambaran Umum Obyek Penelitian	42
4.1.1. Sejarah Singkat Shopee.....	42
4.1.2. Visi Misi Shopee.....	43
4.2. Hasil Penelitian	43
4.2.1. Deskriptif Data Responden	43

4.2.1.1. Deskripsi Responden Menurut Usia	44
4.2.1.2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	44
4.2.1.3. Deskripsi Responden Menurut Pendapatan/Uang Saku perbulan	45
4.2.1.4. Deskripsi Responden dalam 6 bulan terakhir bertransaksi di Shopee	46
4.2.1.5. Deskripsi Responden menurut Rata-Rata Nilai per transaksi.....	47
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.2.2.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.2.2.2. Deskripsi Variabel Kepercayaan	50
4.2.2.3. Deskripsi Variabel Komitmen.....	51
4.2.2.4. Deskripsi Variabel Kepuasan konsumen.....	53
4.3. Analisis Data	55
4.3.1. Uji Instrumen	55
4.3.1.1. Uji Validitas.....	55
4.3.1.2. Uji Reliabilitas.....	56
4.3.2. Uji Model.....	57
4.3.2.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57

4.3.3. Uji Hipotesis	60
4.3.3.1. Hasil Pengujian (Uji F).....	60
4.3.3.2. Hasil Pengujian (Uji t).....	61
4.4. Pembahasan.....	65
4.4.1. Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.4.2. Hasil Pengujian Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.4.3. Hasil Pengujian Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran	69
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Urutan <i>Rating E-Commerce</i> Shopee	3
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Usia	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Pendapatan/Uang Saku perbulan.....	45
Tabel 4.4 Deskripsi Responden dalam 6 Bulan terakhir bertransaksi di Shopee	46
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Menurut Rata-Rata nilai per transaksi	47
Tabel 4.6 Distribusi Nilai Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7 Distribusi Nilai Variabel Kepercayaan	50
Tabel 4.8 Distribusi Nilai Variabel Komitmen	52
Tabel 4.9 Distribusi Nilai Variabel Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.10 Uji Validitas	55
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji F.....	60
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji t.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji F.....	61
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan Konsumen.....	64
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Konsumen.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	76
Lampiran 2 Hasil Olah Data dan Tabulasi.....	83

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1). Mengetahui pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Mahasiswa/i FEB UWKS pengguna aplikasi Shopee). 2). Mengetahui pengaruh signifikan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Mahasiswa/i FEB UWKS pengguna aplikasi Shopee). 3). Mengetahui pengaruh signifikan Komitmen terhadap Kepuasan Konsumen (Mahasiswa/i FEB UWKS pengguna aplikasi Shopee). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Komitmen sedangkan Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen. Penentuan sampel menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan *design Purposive Sampling*, dengan kriteria Mahasiswa FEB UWKS yang pernah bertransaksi minimal Rp. 300.000/transaksi. Jumlah sampel sebanyak 100 Mahasiswa. Teknik analisis untuk uji hipotesis menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komitmen, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to 1). Knowing the significant influence of Service Quality on Consumer Satisfaction (Students of the FEB UWKS Shopee application users). 2). Knowing the significant influence of Trust on Consumer Satisfaction (Students of FEB UWKS Shopee application users). 3). Knowing the significant influence of Commitment on Consumer Satisfaction (Students of FEB UWKS Shopee application users). The independent variables in this study are Service Quality, Trust, and Commitment while the dependent variable in this study is Consumer Satisfaction. Determination of the sample using the Non-Probability Sampling technique with the Purposive Sampling design, with the criteria for FEB UWKS students who have traded at least Rp. 300,000 / transaction. The number of samples is 100 students. Analytical techniques for testing hypotheses using Multiple Linear Regression. The results showed that Service Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction, Trust has a significant effect on Consumer Satisfaction, Commitment has a significant effect on Consumer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Trust, Commitment, Consumer Satisfaction