

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN *E-
COMMERCE* YANG MENGGUNAKAN JASA GRATIS ONGKIR J&T
EXPRESS DI BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

MAULIDA ALYA ZAHIRA

1910412220029



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN *E-COMMERCE* YANG MENGGUNAKAN JASA GRATIS ONGKIR J&T EXPRESS DI BANJARMASIN.

- A. Nama Mahasiswa : Maulida Alya Zahira
NIM : 1910412220029
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- Pembimbing
Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 197604132000121002
 - Penguji I
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 197604142001121003
 - Penguji II
Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
NIP. 197401102000031001


[.....]

[.....]


[.....]

Banjarmasin, 7 Juli 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing


Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 197604132000121002



Mengetahui
Dekan Fisip ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3449/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara :

1. Dr. Setio Utomo S.Sos, M.AB
2. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
3. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Maulida Alya Zahira
NIM : 1910412220029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce*
Yang Menggunakan Jasa Gratis Ongkir J&T Express di
Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 15 Juni 2023
J a m : 11.00 Wita
T e m p a t : Ruang Seminar Proposal 1

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah didaftarkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan dan cet. 5561



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 15 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 3449/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 13 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Maulida Alya Zahira
NIM : 1910412220029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen E-Commerce Yang Menggunakan Jasa Gratis Ongkir J&T Express di Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Seminar Proposal 1
Waktu Ujian : 11.00 Wjta s.d Selesai
Nilai : 94,67
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

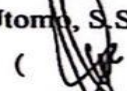
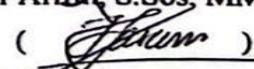
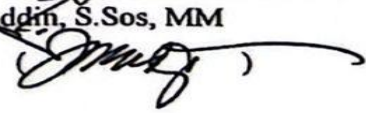
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 15 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Maulida Alya Zahira

1. Ketua : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
2. Sekretaris : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Dr. H. M. M. S.Sos, M.AB
11052001122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Maulida Alya Zahira
NIM : 1910412220029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Yang Menggunakan Jasa Gratis Ongkir J&T Express di Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB	86	
2.	M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM	85	
3.	Dr. Taharuddin, S.Sos, MM	83	
Jumlah		254	
Nilai Rata-rata		84,67	Nilai Akhir =

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 15 Juni 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**


Nama : Maulida Alya Zahira
NIM : 1910412220029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Yang Menggunakan Jasa Gratis Ongkir J&T Express di Banjarmasin

Nama Penguji I : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

*Perbaikan
saran*

Banjarmasin, 15 Juni 2023
Penguji I,


Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Maulida Alya Zahira
NIM : 1910412220029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Yang Menggunakan Jasa Gratis Ongkir J&T Express di Banjarmasin

Nama Penguji II : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	
3.	Metode Penelitian	OK Page 10/2023 Hasan
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	

Banjarmasin, 15 Juni 2023
Penguji II,

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

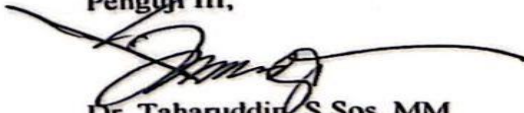
**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Maulida Alya Zahira
NIM : 1910412220029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce*
Yang Menggunakan Jasa Gratis Ongkir J&T Express di
Banjarmasin

Nama Penguji III : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	- Model Penelitian
3.	Metode Penelitian	- Sampel
4.	Hasil dan Pembahasan	- tabel & draft skripsi.
5.	Lain-lain	- abstrak. - perbaikan tabel

Banjarmasin, 15 Juni 2023
Penguji III,


Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Yang Menggunakan Jasa Gratis Ongkir J&T Express di Banjarmasin”** tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal skripsi ini dapat selesai. Oleh karena itu, izinkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih ini kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB. selaku Ketua Program studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB. selaku Dosen Pembimbing yang telah mendidik dan memberikan bimbingan yang penuh dengan kesabaran selama proses persiapan, pelaksanaan penelitian, dan penyusunan proposal skripsi.
5. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos., M.M. selaku Dosen Penguji I proposal skripsi.

6. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos., M.M. selaku Dosen Penguji II proposal skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat serta para Staf prodi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah mendukung baik untuk kelancaran perkuliahan maupun kelancaran penyelesaian studi dan penulisan proposal skripsi ini.
8. Dan terima kasih untuk seluruh teman-temanku Prodi Ilmu Administrasi Bisnis serta teman - teman satu bimbingan skripsi.

Adapun dalam menyelesaikan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman penulis. Namun penulis berharap hasil penelitian ini kelak dapat memberikan manfaat dan pengetahuan baru bagi pembaca.

Banjarmasin, 12 Maret 2023

Penulis

Maulida Alya Zahira
NIM: 1910412220029

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar Ra’d: 11)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

(Q.S. An Najm: 39)

Special thanks to:

Allah SWT, Papi dan mami, adik-adik ku, my +1, serta sahabat dan teman-teman.

Last but not least I wanna thank me for believing in me, doing all this hard work, having no days off, and never quitting.

I’m so proud of me.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi dimanapun
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing dan masukan Tim Penguji
3. Seluruh karya, pendapat pakar, atau karya yang telah di publikasi orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarang nya dan dicantumkan di daftar pustaka
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai Undang-Undang yang berlaku

Banjarmasin, 7 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Maulida Alya Zahira

NIM: 191041220029

ABSTRAK

Maulida Alya Zahira, 1910412220029,2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen E-Commerce Yang Menggunakan Jasa Gratis Ongkir J&T Express di Banjarmasin, di bawah bimbingan: Setio Utomo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan konsumen secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen gratis ongkir J&T Express. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah *survey* dengan tipe penelitian *eksplanatori*.

Lokasi penelitian berada di Kota Banjarmasin. Sebanyak 100 konsumen J&T Express yang menggunakan gratis ongkir untuk melakukan pembelian di *E-Commerce* dipilih dengan teknik *accidental sampling* sebagai responden. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis.

Hasil yang didapatkan dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen *e-commerce* yang menggunakan jasa gratis ongkir J&T Express di Banjarmasin.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

ABSTRACT

Maulida Alya Zahira, 1910412220029, 2023. The Effect of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on E-Commerce Consumer Loyalty Using J&T Express Free Shipping Services in Banjarmasin, under the guidance of: Setio Utomo

This study aims to determine whether the quality of service, trust, customer satisfaction together will have a significant influence on the loyalty of free J&T Express consumers. The research approach used is a quantitative approach. The research design used is a survey with explanatory research type.

The research location is in Banjarmasin City. A total of 100 J&T Express consumers who use free shipping to make purchases in E-Commerce were selected using accidental sampling technique as respondents. Questionnaires were used for data collection and multiple linear regression to test the hypothesis.

The results obtained from the study show that service quality has an effect on consumer loyalty, trust has an insignificant effect on consumer loyalty, and customer satisfaction has a significant effect on the loyalty of e-commerce consumers who use J&T Express free shipping services in Banjarmasin.

Keywords: service quality, trust, customer satisfaction, loyalty consumer

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian	22
1.4 Manfaat Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1 Manajemen Pemasaran	24
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	29
2.1.3 E-Commerce.....	29
2.1.4 Bisnis Kurir	30
2.1.5 Kualitas Pelayanan	31
2.1.6 Kepercayaan	36
2.1.7 Kepuasan Konsumen	40
2.1.8 Loyalitas Konsumen	43
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	49
2.3 Hipotesis Dan Model Penelitian	63
2.3.1 Hipotesis Penelitian	63
2.3.2 Model Penelitian.....	69
BAB III METODE PENELITIAN	70

3.1 Pendekatan Penelitian	70
3.2 Desain Penelitian.....	70
3.3 Lokasi Penelitian.....	70
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling	71
3.4.1 Populasi.....	71
3.4.2 Besar Sampel.....	71
3.4.3 Teknik Sampling	72
3.5 Definisi Operasional Variabel	72
3.5.1 Variabel Independent (Variabel Bebas)	72
3.5.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	79
3.6 Teknik Pengumpulan Data	83
3.6.1 Data Primer	83
3.6.2 Data Sekunder	83
3.7 Teknik Analisa Data.....	83
3.7.1 Skala Pengukuran	83
3.7.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	84
3.7.3 Uji Analisis	85
3.7.4 Analisis Regrresi Linier Berganda	87
3.7.5 Uji Hipotesis.....	88
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	90
4.1 Profil Responden.....	90
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	90
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	90
4.1.3 Profil Responden Pernah Menggunakan Gratis Ongkir J&T Express	91
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	92
4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .	92
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan (X2)	97
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (X3)	100
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	105
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	108

4.3.1	Uji Validitas	108
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	109
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	110
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	110
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	112
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	113
4.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	114
4.6	Pengujian Hipotesis.....	116
4.6.1	Uji Parsial (Uji t)	116
4.6.2	Hasil Uji F (Simultan)	117
4.6.3	Pengujian Koefisien Determinasi (R ²)	118
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....		120
5.1	Pembahasan	120
5.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	120
5.1.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	120
5.1.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ..	121
5.1.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	121
5.2	Implikasi Hasil Penelitian.....	122
5.2.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	122
5.2.2	Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	122
5.2.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	123
5.2.4	Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	124
5.3	Keterbatasan Penelitian	127
BAB VI PENUTUP.....		127
6.1	Kesimpulan.....	127
6.2	Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA		131
LAMPIRAN		133

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Perusahaan Jasa Ekspedisi yang Sering Digunakan Tahun 2022	2
Tabel 1.2	Keunggulan Kualitas Pelayanan J&T Express	11
Tabel 1.3	Kepercayaan yang Diberikan J&T Express Kepada Pelanggan	15
Tabel 1.4	Keunggulan yang Dimiliki J&T Express Untuk Memenuhi Kepuasan.....	17
Tabel 1.5	Data Terkait Variabel - Variabel yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen di J&T Express	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	83
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	88
Tabel 3.3	Interval Koefisien	93
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	94
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	95
Tabel 4.3	Profil Responden Menggunakan Gratis Ongkir J&T Express	95
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	97
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (X2)	98
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (X3)	99
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	100
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	114
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	118
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	121
Tabel 4.11	Hasi Uji Analisis Regresi Linear Berganda	123
Tabel 4.12	Hasil Uji t (Parsial)	125
Tabel 4.13	Hasil Uji F (Simultan)	127
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi R ²	128

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
	Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2022	5
	Gambar 1.2 10 market place Terbesar Berdasarkan Jumlah Pengunjung Website	6
	Gambar 1.3 Penilaian Faktor-Faktor Pengguna E-Commerce Tahun 2022	7
	Gambar 1.5 Cakupan Layanan J&T Express	10
	Gambar 1.6 Review Pengiriman Barang dari E-Commerce Menggunakan J&T Express.....	14
	Gambar 2.1 Model Penelitian.....	72
	Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	119
	Gambar 5.1 Model Penelitian Akhir	135

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	145
Lampiran 2	Output SPSS Ver 25 Analisis Deskriptif.....	151
Lampiran 3	Output SPSS Ver 25 Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.....	163

