

**TESIS**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE DI**  
**BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)**

**Oleh :**

**LUTHFI RIDWAN FIRDAUS NUGRAHA**

**NIM. 1920420310018**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**MAGISTER ADMINSTRASI BISNIS**  
**BANJARMASIN**  
**2023**

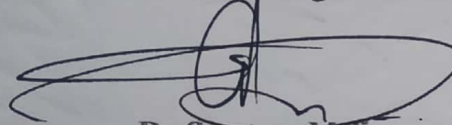
# LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA E-COMMERCE SHOPPE  
DI BANJARMASIN

Oleh:  
**LUTFHI RIDWAN FIRDAUS NUGRAHA**  
1920420310018

Telah disetujui, diuji dan disahkan di Banjarmasin sebagai Tesis  
pada Tanggal 18 Juni 2022

Menyetujui,  
Pembimbing



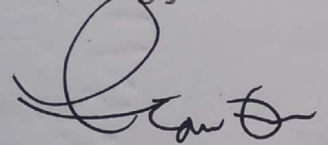
Dr. Suyatno., M.Si  
NIP.19600707 198811 1 001

Penguji I



Prof. Dr. Saladin Ghalib., MA  
NIP. 19560808 198403 1 002


Penguji II



Dr. Tomi Oktavianor., M.Soc.Sc  
NIP. 19671005 199702 1 001

Diketahui,

Koordinator  
Magister Administrasi Bisnis



Dr. Taharuddin, S. Sos., MM  
NIP. 19740110 200003 1 001

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi., M. Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS**  
Jalan Brigadir Jenderal H. Hasan Basri Banjarmasin 70123  
Telepon/Fax. : (0511) 3304595-3304968

## BERITA ACARA UJIAN TESIS

hari ini Sabtu tanggal 18 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Dewan Pembimbing yang ditunjuk koordinator Program Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor 036/UN8.4.1.13.3/PP/2022 tanggal 17 Juni untuk melakukan pengujian pada ujian akhir tesis :

Mahasiswa : Lutfhi Ridwan Firdaus Nugraha  
: 1920420310018  
Ujian : Mulai Jam 15<sup>00</sup> Wita s/d selesai 16<sup>00</sup> Wita  
: *01,01(A)*  
akan : ( ~~Lulus / Tidak Lulus~~ )

berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin

Pada Tanggal : 18 Juni 2022

yang diuji, Dewan Penguji :

*R*  
Firdaus Nugraha)  
1. Pembimbing I : Dr. Suyatno, M.Si  
2. Penguji I : Prof. Dr. Saladin Ghalib., MA  
3. Penguji II : Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc

Mengetahui/ Membenarkan :  
Koordinator,

Dr. Taharuddin, S.Sos, MM  
NIP. 19740110 200003 1 001



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**PROGRAM PASCASARJANA**

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**  
NOMOR : 158/UN8.4/SE/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

**Luthfi Ridwan Firdaus Nugraha**

Dengan Judul Tesis:

**Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna E-Commerce Shopee di Banjarmasin**

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi  $\leq 20\%$ , dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.



Prof. Dr. Saifuddin Suriansyah, M.Pd., Ph.D.  
NIP 195912251986031001

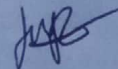
## PERNYATAAN ORISINAL TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah TESIS ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Banjarmasin , Mei 2023

**Yang membuat pernyataan**



**Luthfi Ridwan F.N**

## ABSTRAK

**Luthfi Ridwan Fridaus Nugraha, 1920420310018, 2022.** Pengaruh kualitas layanan, kepuasan terhadap kepercayaan dan loyalitas pada pengguna *E-Commerce* shopee di Banjarmasin. Tesis Magister Ilmu Administrasi Bisnis. Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Suyatno.

Shopee sebagai salah satu *e-commerce* yang ada di Indonesia yang berusaha untuk selalu meningkatkan loyalitas konsumen melalui perbaikan kualitas layanan serta menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh shopee. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh dari faktor-faktor tersebut terhadap peningkatan loyalitas konsumen shopee studi kasus pada konsumen shopee di kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah berbelanja online di *e-commerce* shopee. Sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel dengan teknik pengambilan sampel kemudahan berkuota (*Convenience Sampling*). Data dikumpulkan melalui kuesioner kemudian dianalisis melalui analisis jalur dengan bantuan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pengguna *e-commerce* shopee di Banjarmasin. Kepercayaan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna *e-commerce* shopee di Banjarmasin. Kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna *e-commerce* shopee di Banjarmasin. Kepercayaan memediasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengguna *e-commerce* shopee di Banjarmasin.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas

## ABSTRACT

**Luthfi Ridwan Fridaus Nugraha, 1920420310018, 2022** *The influence of service quality, satisfaction on trust and loyalty to shopee e-commerce users in Banjarmasin. Master's Thesis in Business Administration. Lambung Mangkurat University Postgraduate Program. Supervisor: Suyatno.*

Shopee as one of the e-commerce companies in Indonesia is always trying to increase consumer loyalty through improving service quality and maintaining consumer satisfaction and trust in using the services provided by Shopee. This study aims to examine and analyze the effect of these factors on increasing shopee customer loyalty in case studies of shopee consumers in the city of Banjarmasin.

*This research is an associative research with associative descriptive quantitative approach. The population in this study are people who have shopped online at the shopee e-commerce. The sample used was 100 samples with the convenience sampling technique. Data were collected through a questionnaire and then analyzed through path analysis with the help of SPSS 26.*

*The results showed that service quality had a significant effect on satisfaction. service quality has a significant effect on trust. Service quality has a significant effect on loyalty. Satisfaction has a significant effect on trust. Satisfaction has a significant effect on loyalty. Trust has a significant effect on loyalty. Satisfaction mediates the effect of service quality on the trust of shopee e-commerce users in Banjarmasin. Trust mediates the effect of service quality on the loyalty of shopee e-commerce users in Banjarmasin. Consumer satisfaction mediates the effect of service quality on the loyalty of shopee e-commerce users in Banjarmasin. Trust mediates the effect of satisfaction on shopee e-commerce user loyalty in Banjarmasin*

**Keyword:** *service quality, satisfaction, trust, loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Pada Pengguna *e-commerce* Shopee Di Banjarmasin”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu dasar dan syarat untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dalam penyusunan, penulis mendapat banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M. Si, M. Sc selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Taharuddin, S. Sos, MM selaku Ketua Program Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Suyatno, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, bimbingan serta motivasi kepada penulis sehingga tesis ini bisa disusun dengan baik.
5. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan bimbingan sehingga tesis ini bisa disusun dengan baik.
6. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc selaku Dosen Penguji II yang telah

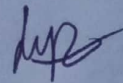


memberikan saran dan bimbingan sehingga tesis ini bisa disusun dengan baik.

7. Teristimewa untuk Ayahanda, Ibunda tercinta dan kakak saya yang telah memberikan doa dan motivasi.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan rahmat atas segala bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis selalu membuka masukan yang membangun dari para pembaca sekalian. Besar harapan penulis karya sederhana ini bermanfaat bagi banyak orang.

Banjarmasin, Mei 2023



Luthfi Ridwan F.N

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINAL TESIS .....	iii
BERITA ACARA UJIAN TESIS .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Tinjauan Teori .....	14
2.2.1 Pemasaran .....	14
2.2.2 Perilaku Konsumen .....	18
2.2.2 Proses Keputusan Pembelian .....	24
2.2.3 Kualitas Layanan .....	27
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.5 Kepercayaan Konsumen .....	35
2.2.6 Loyalitas Konsumen .....	38
2.3 Model Penelitian .....	42
2.4 Hipotesis Penelitian.....	42

<b>BAB III</b> .....	<b>50</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	50
3.2 Tipe Penelitian .....	50
3.3 Lokasi Penelitian.....	50
3.4 Populasi dan Sample .....	50
3.4.1 Populasi .....	50
3.4.2 Sampel.....	51
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7 Teknik Penentuan Skor .....	54
3.8 Teknik Analisa Data.....	55
3.8.1 Tabulasi Data .....	56
3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	59
3.8.1 Uji Normalitas .....	60
3.8.2 Uji Heterokedastisitas .....	60
3.8.3 Uji Multikolinearitas.....	60
3.8.4 Analisis Jalur (Path Analysis).....	60
3.8.5 Uji Hipotesis .....	64
<b>BAB IV</b> .....	<b>72</b>
<b>GAMBARAN PERUSAHAAN</b> .....	<b>72</b>
4.1 Profil Shopee.....	72
4.2 Logo Perusahaan .....	75
4.3 Fasilitas Aplikasi Shopee .....	76
4.4 Prestasi Shopee .....	76
<b>BAB V</b> .....	<b>78</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>78</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	78
5.1.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	78
5.1.1.1 Usia Responden .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung <i>E-commerce</i> .....	2
Tabel 2.1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	53
Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	79
Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Penghasilan .....	80
Tabel 5.4 Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan .....	81
Tabel 5.5 Nilai Indeks Variabel Kepuasan.....	82
Tabel 5.6 Nilai Indeks Variabel Kepercayaan .....	83
Tabel 5.7 Nilai Indeks Variabel Loyalitas .....	83
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) .....	84
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y1) .....	84
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (Y2) .....	85
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y3) .....	85
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	86
Tabel 5.13 Rekapitulasi hasil uji asumsi klasik persamaan 1 .....	87
Tabel 5.14 Rekapitulasi hasil uji asumsi klasik persamaan 2 .....	88
Tabel 5.15 Rekapitulasi hasil uji asumsi klasik persamaan 3 .....	89
Tabel 5.16 Hasil uji analisis jalur model 1 .....	91
Tabel 5.17 Hasil uji analisis jalur model 2.....	92
Tabel 5.18 Hasil uji analisis jalur model 3.....	89
Tabel 5.19 Hasil Uji Pengaruh Mediasi Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepercayaan Konsumen (Y2) Melalui Kepuasan Konsumen (Y1).....	98
Tabel 5.20 Hasil Uji Pengaruh Mediasi Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y2) Melalui Kepercayaan Konsumen (Y2).....	101
Tabel 5.21 Hasil Uji Pengaruh Mediasi Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y3) Melalui Kepuasan Konsumen (Y1).....	103
Tabel 5.22 Hasil Uji Pengaruh Mediasi Kepuasan Konsumen (Y1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y3) Melalui Kepercayaan Konsumen (Y2).....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model penelitian.....	42
Gambar 3.1 Diagram Jalur Persamaan Struktural 1 .....	62
Gambar 3.2 Diagram Jalur Persamaan Struktural 2 .....	62
Gambar 3.3 Diagram Jalur Persamaan Struktural 3 .....	63
Gambar 3.4 Konsep uji sobel .....	69
Gambar 3.5 Kalkulator Sobel Test .....	70
Gambar 4.1 Tampilan shopee.....	74
Gambar 4.2 Logo shopee .....	76
Gambar 5.1 Diagram jarum model 1 .....	92
Gambar 5.2 Diagram jarum model 2.....	93
Gambar 5.3 Diagram jarum model 3 .....	94
Gambar 5.4 Konsep uji sobel variabel X1 ke Y2 melalui Y1.....	97
Gambar 5.5 Hasil Sobel Test variabel X1 ke Y2 melalui Y1 .....	98
Gambar 5.6 Konsep uji sobel variabel X1 ke Y3 melalui Y2.....	100
Gambar 5.7 Hasil Sobel Test variabel X1 ke Y3 melalui Y2.....	100
Gambar 5.8 Konsep uji sobel variabel X1 ke Y3 melalui Y1.....	102
Gambar 5.9 Hasil Sobel Test variabel X1 ke Y3 melalui Y1.....	102
Gambar 5.10 Konsep uji sobel variabel Y1 ke Y3 melalui Y1.....	104
Gambar 5.11 Hasil Sobel Test variabel Y1 ke Y3 melalui Y1.....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian .....	133
2. Hasil Data Responden.....	137
3. Output Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	148
4. Output Uji Asumsi Klasik.....	150
5. Output Uji Analisis Jalur.....	154
6. Output Sobel Test Onliner .....	156