

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA PEMBELIAN PRODUK DI SHOPEE

Oleh :

DINA INDARWATI

K.2015.1.333116

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal

01. Maret 2019 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. AGUSSALIM ANDRIANSYAH - MM



Mengetahui,
Dua S. I. E. Malang ku, c. w. a.

Drs. BUNYAMIN, MM, Ph.D
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu 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 skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 14 Febuari 2019



NPK: 2015.1.33116

Riwayat Hidup

Dina Indarwati, Surabaya, 17 Oktober 1996 anak dari ayah Lie Boen Pin dan ibu Icha Meliana Merry. Pendidikan SD sampai dengan SMA diselesaikan di Blitar. Lulus SMA tahun 2015. Study di STIE Malangkuçewara pada program study Manajemen 2015-2019. Pengalaman yang pernah di raih antara lain juara 2 pertandingan basket Wali Kota Cup di Blitar, juara 2 tarian naga tingkat nasional di Tuban dan juara harapan 3 tarian naga tingkat Jawa Timur di Mall ITC Surabaya.

Malang, 14 Febuari 2019

Penulis

Dina Indarwati

Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada pembelian produk di Shopee”. Penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi syarat-syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada STIE Malangkuçewara Malang. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa penghormatan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yang terhormat Pak Bunyamin, Drs, M.M.,Ph.D, selaku Ketua STIE Malangkuçewara Malang.
2. Yang terhormat Pak Agussalim Andriansyah, MM. selaku dosen pembimbing, sekaligus dosen kuliah, pengarah yang baik, dan pemberi teladan yang selalu mendukung dan selalu menyediakan waktu untuk bimbingan skripsi.
3. Yang terhormat Pak Ali Lating, MM. selaku dosen wali dan dosen-dosen STIE Malangkuçewara Malang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas pengajaran yang telah diberikan selama kurang lebih empat tahun penulis menuntut ilmu.
4. Yang terhormat Bu Rina Rachmawati, Dr., SE,MM, CAAC. selaku dosen yang saya kagumi dan menjadi inspirasi saya selama ini, terima kasih memberikan banyak pelajaran berharga. Semua yang ibu ajarkan akan selalu saya ingat dan lakukan.
5. Yang terhormat bapak-ibu karyawan STIE Malangkuçewara Malang terutama bagian CS (Bapak Vidi, Ibu Anita, Bapak Heri), terima kasih atas pelayanan fasilitas yang selama ini telah diberikan dengan baik.
6. Yang tercinta dan tersayang Mama saya Icha Meliana Mery, terima kasih atas doa yang selalu menyertai, pengertian, kasih sayang, perhatian, pengorbanan dan dukungan dalam bentuk apapun. Untuk Alm Papa saya Lie Boen Pin, semoga Papa bangga melihat anaknya tumbuh dewasa dengan baik dan selalu berusaha

melakukan yang terbaik karena itulah yang selalu papa ajarkan selama masih hidup. Terima kasih menjadi Mama dan Papa terbaik untuk saya.

7. Yang tersayang, teman-teman kos dan teman-teman kuliah yang seperti saudara sendiri Grace Yuliana; Fernanda Felia; Juana Anitha; Yunita Dwi Ayu; Yorika Septiani; Yessy Angelina; Sysca Ledyanti; Risky Alamsyah; Imanuel Tansil; Victor Ferison; Michael Hertanto; Servasius Rionaldi; Linda Kunia; Fitria Mareta; Renata Yusanwati; Yonelda Tety serta teman-teman lainnya). Terima kasih atas semua kenangan, dukungan, dan waktu yang indah bersama. Semoga tetap tidak putus hubungan dan semoga bisa berkumpul lagi.
8. Yang tersayang adik saya, David Dwi Putra; terima kasih atas semua doa dan semangat yang membuat saya semakin terpacu untuk segera lulus dan bisa membantu membiayai kuliah adik saya tersayang.
9. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah turut berkontribusi mendukung terselesaikannya penyusunan skripsi.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu apabila ada kesalahan, dengan tangan dan hati terbuka penulis mohon maaf sebelumnya.

Demikian dengan mengucapkan puji syukur, semoga Tuhan memberkati semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini. AMIN.

Malang, 4 Maret 2019

Penulis

Dina Indarwati

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan penyertaanNya, penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul : Pengaruh Customer Experience dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada pembelian produk di Shopee.

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi : Customer Experience (Pengalaman konsumen), Customer Satisfaction (Kepuasan Konsumen), serta pengaruhnya terhadap Customer Loyalty (Loyalitas Konsumen) pada pembelian di Shopee, study kasus pada mahasiswa Stie Malangkececwara Malang.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 4 Maret 2019

Penulis

Dina Indarwati

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Orisinalitas	iii
Lembar Riwayat Hidup	iv
Ucapan Terima Kasih	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat	4
Bab II Tinjauan Pustaka	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>Customer experience</i> (Pengalaman Konsumen)	6
2.1.2 <i>Customer satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen)	8

2.1.3 <i>Customer loyalty</i> (Loyalitas Konsumen)	12
2.2 Peneliti Terdahulu	14
2.3 Kerangka Berpikir	19
2.4 Pengembangan Hipotesis	20
2.4.1 <i>Customer experience</i> dan <i>Customer loyalty</i>	20
2.4.2 <i>Customer satisfaction</i> dan <i>Customer loyalty</i>	22

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Skala Pengukuran	26
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1 Jenis Sumber Data	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Metode Analisis Data	30
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	30
3.6.2 Uji Validitas	30
3.6.3 Uji Reabilitas	31
3.6.4 Asumsi Klasik	31
3.6.5 Uji Hipotesis	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	35
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian	35
4.1.3 Deskripsi Variabel	37
4.2 Uji Instrumental	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reabilitas	42
4.3 Uji Asumsi Klasik	43
4.3.1 Uji Multikolinearitas	43
4.4 Analisis Data	45
4.4.1 Regresi Linear Berganda	46
4.4.2 Koefisien Determinasi	47
4.5 Uji Hipotesis	47
4.6 Pembahasan	49

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Kontribusi Peneliti	52
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	52
5.4 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	53
----------------------	----

LAMPIRAN	57
----------------	----

DAFTAR TABEL

1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	14
2. Tabel Indikator	24
3. Deskripsi Variabel <i>Customer experience</i>	37
4. Deskripsi Variabel <i>Customer satisfaction</i>	38
5. Deskripsi Variabel <i>Customer loyalty</i>	39
6. Hasil Uji Validitas <i>Customer experience</i>	40
7. Hasil Uji Validitas <i>Customer satisfaction</i>	41
8. Hasil Uji Validitas <i>Customer loyalty</i>	42
9. Hasil Uji Multikolinearitas	43
10. Hasil Regresi Linear Berganda	46
11 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	47
12. Hasil Uji f	48
13. Hasil Uji t	49

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Penelitian	19
2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
3. Data Responden Berdasarkan Usia	36
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
5. Hasil Uji Normalitas	45

Daftar Lampiran

1. Kuisisioner	59
2. Hasil Analisis Uji Validitas	63
3. Hasil Analisis Uji Reabilitas	66
4. Hasil Analisis Uji F	67
5. Hasil Analisis Uji t	67
7. Tabel r	67
8. Tabel f	68
9. Tabel t	69