

**PENGARUH TRUST, SERVICE QUALITY, DAN PRICE TERHADAP  
CUSTOMER LOYALTY ONLINE SHOP (LAZADA)**

**SKRIPSI**

*Untuk memenuhi persyaratan*

*Dalam memperoleh gelar*

*sarjana manajemen*



Disusun oleh :

**IMANUEL TANSIL**

**Nomor Pokok : K.2015.1.33131**

**Program Studi : Manajemen Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**(STIE MALANGKUÇEWARA)**

**MALANG**

**2020**

# SKRIPSI

PENGARUH ANALISIS TRUST, SERVICE QUALITY, PRICE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY  
LAZADA SHOP

Oleh :

IMANUEL MARANATHA TANSIL

K.2015.1.33131

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :  
21 Pebruari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. AGUSSALIM ANDRIANSYAH, MM.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçęwara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan seyakini-yakinnya skripsi yang berjudul “Pengaruh Trust, Service quality, dan Price terhadap Customer loyalty online shop Lazada” adalah benar hasil karya kerja saya sendiri. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah orang lain yang mengajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar akademik perguruan tinggi, yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan Tinggi atau setaranya. Dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan di daftar pustaka.

Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar seperti hal diatas, maka saya Imanuel tansil bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak STIE MALANGKUÇEWARA

Malang, 26 Januari 2020



Immanuel Tansil

K.2015.1.33131

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Tuhan, pertama-tama saya panjatkan kepada TUHAN yang MAHA ESA yang telah memberikan kesehatan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Trust, Service quality, dan Price terhadap Loyalty customer online shop Lazada” guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di STIE MALANGKUÇEÇWARA MALANG.

Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yakni, ayahanda Simon tansil dan ibunda Dorkas hartati yang sudah membesarkan peneliti dan dapat menulis skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini juga saya mengucapkan Terima kasih kepada:

1. Drs. Bunyamin, MM, Ph. D selaku ketua STIE MALANGKUÇEÇWARA MALANG.
2. Drs. Agus Salim Andriansyah MM selaku dosen pembimbing yang sangat luar biasa dan cerdas setiap memberikan solusi dalam pemecahan masalah, dan memberikan banyak waktu kepada saya untuk berkonsultasi lebih lagi.
3. Drs. Anang Amir Kusnanto, MM selaku dosen pembimbing yang bijaksana dalam memberikan saran setiap semesternya.
4. Seluruh dosen, karyawan , dan staff STIE MALANGKUÇEÇWARA yang berperan langsung dalam perkuliahan sampai perkuliahan selesai
5. Seluruh keluarga yang selalu memberi semangat terutama papa dan mama selalu memberkan motivasi dan kekuatan melalui kata-kata positif
6. Kopok’s Family (Michael, Rio, Victor, Erika, Meralda, Fidel ) yang selalu memberikan pemasukan disaat tidak ada solusi, dan selalu mendukung bagaimanapun keadaannya.
7. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

MALANG, 26 JANUARI 2020

Penulis,

Immanuel Tansil

## ABSTRAK

Kebutuhan primer, sekunder dan tersier memiliki hubungan sangat erat dengan kehidupan masyarakat. Dengan adanya Online shop Lazada maka seberapa besar masyarakat melakukan transaksi di toko online Lazada dengan beberapa variabel yaitu Trust, Service quality, dan Price yang mempengaruhi masyarakat melakukan transaksi. Dan kesetiaan pelanggan ( Customer service ) juga terpengaruh dalam beberapa variabel tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa “pengaruh Trust, Service quality, dan Price terhadap Customer loyalty online shop Lazada. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden di masyarakat yang pernah melakukan transaksi di Lazada. Metode analisis data yang digunakan penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Jenis penelitian korelasional dengan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Trust, Service quality, dan price berpengaruh signifikan terhadap Customer loyalty online shop lazada serta variabel Price sebagai variabel yang paling dominan berpengaruh pada kesetiaan konsumen.

***Kata kunci*** : *Trust, Service quality, Price, Customer loyalty*

## **ABSTRACT**

Primary, secondary and tertiary needs have a very close relationship with community life. With the Lazada Online shop, how much do people make transactions at the Lazada online shop with several variables, namely Trust, Service quality, and Price that affect the public to make transactions. And customer loyalty is also affected by these variables. The purpose of this study was to analyze the "influence of Trust, Service quality, and Price on Lazada's online customer loyalty shop. Researchers used a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents in the community who had done transactions on Lazada. The data analysis method used in this study is multiple regression analysis. This type of correlational research with hypothesis testing. The results showed that the influence of Trust, Service quality, and price significantly influence the customer loyalty of lazada online shop and Price variable as the most dominant variable influencing consumer loyalty

***Keyword:*** *Trust, Service quality, Price, Customer loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahnya dapat menyajikan skripsi yang berjudul “Pengaruh analisis Trust, Service quality, dan Price terhadap Customer loyalty Lazada shop” disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi Trust, Service quality dan Price berpengaruh terhadap Customer loyalty dan mengetahui variable manakah yang dominan mempengaruhi sebuah keputusan pembelian. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian bahasan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 10 februari 2020

Penulis,

Immanuel Tansil

## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
SURAT KETERANGAN RISET.....	iv
CURRICULUM VITAE .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	3
1.3 Tujuan penelitian .....	3
1.4 Manfaat penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1 Landasan teori Trust .....	5
2.1.1 Definisi Trust .....	5
2.1.2 Indikator Trust .....	7
2.2 Landasan teori Service quality .....	8
2.2.1 Definisi Service quality .....	8
2.2.2 Indikator service quality .....	8



2.2.3 Karakteristik Service quality .....	10
2.3 Landasan teori Price .....	11
2.3.1 Definisi Price .....	13
2.3.2 Indikator Price .....	14
2.4 Landasan teori Customer loyalty .....	15
2.4.1 Definisi Customer loyalty .....	15
2.4.2 Faktor yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan .....	16
2.4.3 Indikator Customer loyalty .....	17
2.5 Penelitian terdahulu .....	18
2.6 Hipotesis .....	22
2.7 Model penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis dan pendekatan .....	24
3.2 Populasi dan sampel penelitian .....	25
3.3 Jenis dan sumber data .....	26
3.4 Metode pengumpulan data .....	27
3.5 Definisi operasional variable .....	28
3.5.1 Operasionalisasi variable .....	28
3.6 Teknik analisis data .....	31
3.6.1 Uji asumsi klasik .....	31
3.6.2 Uji validitas .....	32
3.6.3 Uji realibilitas .....	32
3.7 Metode analisis data .....	34
3.8 Uji hipotesis .....	35
<b>BAB IV Hasil dan penelitian .....</b>	<b>38</b>

4.1 Gambaran umum Lazada .....	38
4.2 Penyajian data .....	39
4.2.1 Deskripsi responden .....	39
4.3 Uji asumsi klasik .....	40
4.3.1 Hasil uji normalitas .....	41
4.3.2 Hasil uji multikolienaritas .....	43
4.3.3 Hasil uji heteroskedastisitas .....	43
4.4 Hasil uji analisis data .....	44
4.4.1 Hasil uji analisis linier berganda .....	44
4.5 Hasil hipotesis .....	46
4.5.1 Hasil uji F .....	46
4.5.2 Hasil koefisien Determinasi .....	46
4.5.3 Hasil uji T .....	47
4.6 Pembahasan .....	48
BAB V PENUTUP .....	50
5.1 Simpulan .....	50
5.1.1 Secara parsial .....	50
5.1.2 Secara simultan .....	50
5.2 Kontribusi penelitian .....	50
5.3 Keterbatasan penelitian .....	51
5.4 Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	55

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian terdahulu .....	18
2.2 Desain penelitian .....	23
3.1 Tabel variable indicator dan item .....	28
4.1 Tabel one sample kolmogrov-smirnov test .....	42
4.2 Hasil uji multikolienaritas .....	43
4.3 Hasil uji regresi berganda .....	44
4.4 Hasil uji F .....	46
4.5 Koefisien determinasi .....	46
4.6 Hasil uji T .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Deskripsi responden berdasarkan usia .....	39
4.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
4.3 Normal P-plot of regression standardized residual .....	42
4.4 Hasil uji Heteroskedastisitas .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner .....55
Lampiran 2	Deskripsi responden berdasarkan usia .....59
	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....59
Lampiran 3	Hasil analisis SPSS Kolmogrov smirnov test.....60
Lampiran 4	Hasil analisis SPSS uji Normalitas .....61
Lampiran 5	Hasil analisis SPSS uji Multikolienaritas .....62
Lampiran 6	Hasil analisis SPSS uji Heteroskedastisitas .....63
Lampiran 7	Hasil analisis SPSS uji Regresi berganda .....64
Lampiran 8	Hasil analisis SPSS uji F .....65
Lampiran 9	Hasil analisis SPSS uji Determinasi .....66
Lampiran 10	Hasil analisis SPSS uji T .....67