

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
(Studi Pada Situs *Online Shopping Lazada.co.id*)**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION SERVICE QUALITY ON CONSUMER
SATISFACTION LOYALTY AND TRUST
(Study on Online Shopping Sites *Lazada.co.id*)***

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
YOGA MURTI ISTYANTO
20130410056

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yoga Murti Istyanto

Nomor Mahasiswa : 20130410056

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEPERCAYAAN dan LOYALITAS (Studi pada Situs *Online Shop Lazada.co.id*)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam Daftar Pustaka. Apabila terdapat dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 April 2017
Materai, 6.000,-

Yoga Murti Istyanto

MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib
suatu kaum,
kecuali kaum itu merubah apa-apa yang adapada
diri mereka”
(QS. Ar Ra'd :11)*

“Aja goleh wah, mengko dadi owah”
Jangan melakukan suatu pekerjaan dengan didasari
dengan niat mencari perhatian orang atau
mendapatkan pujian, melainkan lakukanlah dengan
niat baik dan ketulusan

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Orang Tua tercinta
Gusyanto dan Sri Istiyati
yang telah merawat, mendukung, dan selalu mendoakan saya sehingga sampai
saat ini saya dapat menyelesaikan studi di jenjang S1.

Selanjutnya skripsi saya persembahkan untuk
Keluarga Besar Trah TKD Plus
Yang juga selalu mendukung saya.

Skripsi juga saya persembahkan kepada
Keluarga Besar Program Studi Manajemen dan Bisnis angkatan 2013
Keluarga Besar Manajemen B 2013
Keluarga Besar KKN 051 UMY 2016
Keluarga Besar STREAMING Crew

Yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi
Yusac Zain, Alfin Kusuma, Irvan Firdaus, Fauzan Roji, Brian Wisnu, dan Rivaldi
Yanuar

Yang terakhir skripsi ini saya persembahkan untuk
Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
yang telah membimbing mahasiswa menjadi lulusan yang islami dan mendunia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktik.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Rerangka Teori dan Penurunan Hipotesis	7
1. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kepuasan.....	10
3. Kepercayaan.....	12
4. Loyalitas.....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis	23
D. Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek/Subyek Penelitian	30
B. Jenis Data.....	30
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
F. Uji Kualitas Instrumen	34
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	40
1. Gambaran Obyek Penelitian	40
2. Gambaran Subyek Penelitian	41
B. Uji Kualitas Instrumen	42
1. Pengujian Validitas	42
2. Pengujian Reliabilitas.....	43
C. Analisis Data	44
D. Pembahasan	60
BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN	
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
C. Keterbatasan Penelitian	65
Daftar Pustaka.....	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Kualitas Jasa dan Barang.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 4.1 Profil Responden.....	40
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrumen.....	41
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Instrumen.....	42
Tabel 4.4 Tabel Outlier.....	45
Tabel 4.5 Pengujian Normalitas.....	46
Tabel 4.6 Pengaruh Antar Variabel.....	47
Tabel 4.7 Pengujian Mediasi 1.....	49
Tabel 4.8 Pengujian Mediasi 2.....	50
Tabel 4.9 Notes For Model.....	51
Tabel 4.10 Result (Default Mode).....	51
Tabel 4.11 Hubungan Antar Variabel dan Indikator.....	52
Tabel 4.12 Hasil Goodness Of Fit.....	54
Tabel 4.13 Tabel Variances.....	55
Tabel 4.14 Goodness Of Fit Modifikasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Path Diagram.....	44
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	44
Gambar 4.3 Model Hipotesis.....	47
Gambar 4.4 Hasil Pengolahan Model.....	54
Gambar 4.5 Model Modifikasi.....	57