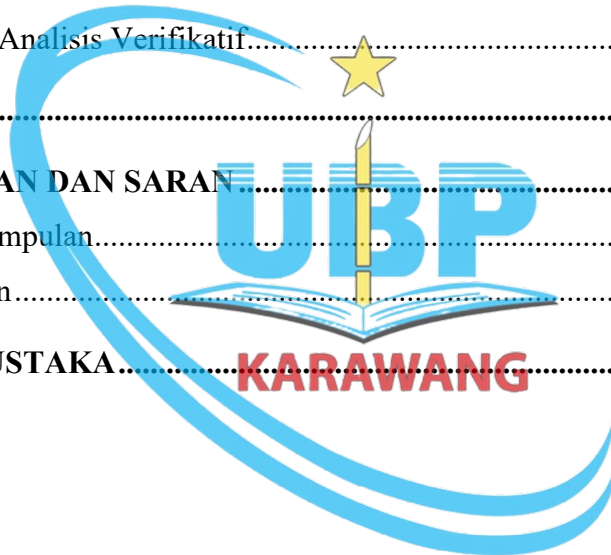


DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	.v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	12
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	12
2.1.2.1 Fungsi Perencanaan	13
2.1.2.2 Fungsi Pengorganisasian.....	13
2.1.2.3 Fungsi Pengarahan	13

2.1.2.4	Fungsi Pengendalian	13
2.2	Manajemen Pemasarn	14
2.2.1	Pengertian Manajemen Pemasara.....	14
2.2.2	Bauran Pemasaran	14
2.2.3	Tujuan Manajemen Pemasaran	15
2.3	Pengertian Kepercayaan.....	16
2.3.2	Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	17
2.4	Kepuasan.....	18
2.4.1	Pengertian Kepuasan.....	18
2.4.2	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	19
2.4.3	Dimensi Kepuasan	19
2.5.2	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	21
2.6	Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
2.7	Kerangka Pemikiran.....	26
2.7.1	Hubungan Kepuasan dengan Kepercayaan.....	26
2.8	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III		30
METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Desain Penelitian.....	30
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	32
3.3	Definisi Operasional Variabel	33
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	37
3.4.1	Populasi Penelitian	37
3.4.2	Sampel Penelitian.....	37
3.4.3	Teknik Sampling.....	38
3.5	Pengumpulan Data Penelitian	39
3.5.1	Sumber Data Penelitian.....	39
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Analisis Data	41

3.6.1	Rancangan Analisis.....	41
3.6.2	Uji Hipotesis	46
3.6.2.1	Uji t (parsial).....	46
3.6.2.2	Uji F (Simultan).....	46
3.6.2.3	Koefisien Determinasi	47
4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Profil Lokus Penelitian.....	48
4.1.2	Profil Responden.....	49
4.1.3	Hasil Pengujian Keabsahan Data	51
4.1.4	Analisis Deskriptif	53
4.1.7	Analisis Verifikatif.....	97
BAB V		110
KESIMPULAN DAN SARAN		110
5.1	Kesimpulan.....	110
5.2	Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA		112



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	33
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3. 3 Skala Likert	42
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Interval	45
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Melakukan Pembelian	50
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Validitas	51
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 4. 7 Shopee adalah e-commerce yang unggul dan kompeten dalam memenuhi kebutuhan konsumen (X1.1)	53
Tabel 4. 8 Saya percaya Aplikasi Shopee memberikan kualitas terbaik pada produknya (X1.2)	54
Tabel 4. 9 Saya percaya keamanan bertransaksi di Aplikasi Shopee (X1.3)	55
Tabel 4. 10 Aplikasi Shopee memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada penggunaanya (X1.4)	56
Tabel 4. 11 Saya percaya Aplikasi Shopee mampu bertanggung jawab terhadap masalah yang dialami penggunaanya (X1.5)	57
Tabel 4. 12 Saya percaya Aplikasi Shopee dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (X1.6)	58
Tabel 4. 13 Saya percaya Aplikasi Shopee mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (X1.7)	59
Tabel 4. 14 Aplikasi Shopee mampu memberikan rasa puas pada pelanggannya (X1.8)	60
Tabel 4. 15 Saya percaya Aplikasi Shopee dapat menguntungkan para penggunaanya (X1.9)	61
Tabel 4. 16 Saya percaya Aplikasi Shopee mampu memberikan info dan kesan positif terhadap pelanggan (X1.10)	62

Tabel 4. 17 Saya percaya atas proses pengiriman barang pada Aplikasi Shopee (X1.11).....	63
Tabel 4. 18 Saya percaya Aplikasi Shopee mampu memberikan produk yang sesuai dengan harapan pelanggan (X1.12).....	64
Tabel 4. 19 Gambar produk pada Aplikasi Shopee sesuai dengan aslinya (X1.13)	65
Tabel 4. 20 Hasil Rekapitulasi Kepercayaan (X1)	66
Tabel 4. 21 Saya akan terus menjadi pelanggan setia Aplikasi Shopee (X2.1)	68
Tabel 4. 22 Saya merasa puas terhadap produk yang ditawarkan pada Aplikasi Shopee (X2.2)	69
Tabel 4. 23 Saya akan membeli kembali di Aplikasi Shopee (X2.3).....	70
Tabel 4. 24 Saya akan membeli produk lain dari Aplikasi Shopee (X2.4)	71
Tabel 4. 25 Saya percaya bahwa menggunakan Aplikasi Shopee bisa menghasilkan pengalaman yang sangat memuaskan (X2.5).....	72
Tabel 4. 26 Aplikasi Shopee memberikan pelayanan secara maksimal pada pelanggan (X2.6).....	73
Tabel 4. 27 Saya akan merekomendasikan produk Aplikasi Shopee kepada orang yang meminta saran kepada saya (X2.7).....	74
Tabel 4. 28 Saya puas terhadap komunikasi baik yang diberikan Aplikasi Shopee kepada pelanggan (X2.8)	75
Tabel 4. 29 Saya mengatakan hal-hal positif tentang Aplikasi Shopee (X2.9).....	76
Tabel 4. 30 Saya bersedia membayar harga lebih tinggi untuk dapat membeli produk pada Aplikasi Shopee (X2.10)	77
Tabel 4. 31 Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan pada Aplikasi Shopee (X2.11)	78
Tabel 4. 32 Saya akan memberi saran pada Aplikasi Shopee (X2.12)	79
Tabel 4. 33 Saya merasa puas karena Aplikasi Shopee sangat konsisten (X2.13) 80	
Tabel 4. 34 Hasil Rekapitulasi Kepuasan (X2)	81
Tabel 4. 35 Saya menggunakan Aplikasi Shopee lebih dari 2 kali secara berulang-ulang (Y1)	82
Tabel 4. 36 Saya akan terus berbelanja di Aplikasi Shopee (Y2)	83

Tabel 4. 37 Aplikasi Shopee mampu menyediakan produk yang sangat memuaskan (Y3)	84
Tabel 4. 38 Saya akan membeli produk lain dari Aplikasi Shopee (Y4)	85
Tabel 4. 39 Saya akan mengkonsumsi tiap produk dari Aplikasi Shopee (Y5)	86
Tabel 4. 40 Saya akan merekomendasikan produk Aplikasi Shopee kepada teman dan keluarga (Y6)	87
Tabel 4. 41 Aplikasi Shopee ini memberikan produk yang saya cari (Y7)	88
Tabel 4. 42 Produk Aplikasi Shopee menawarkan harga terjangkau dengan kualitas bagus (Y8)	89
Tabel 4. 43 Aplikasi Shopee mampu memberikan kemudahan bagi penggunanya (Y9)	90
Tabel 4. 44 Produk Aplikasi Shopee mudah dicari pelanggan (Y10)	91
Tabel 4. 45 Saya tidak mudah terpicat akan penawaran yang diberikan Aplikasi lain (Y11)	92
Tabel 4. 46 Saya menganggap Aplikasi Shopee sebagai pilihan pertama saya (Y11)	93
Tabel 4. 47 Proses transaksi pada Aplikasi Shopee memberikan kenyamanan bagi penggunanya (Y11)	94
Tabel 4. 48 Hasil Rekapitulasi Loyalitas Pelanggan (Y)	95
Tabel 4. 49 Uji Normalitas	97
Tabel 4. 50 Uji Koefisien Korelasi Antara Kepercayaan dan Kepuasan	98
Tabel 4. 51 Output Analisis Jalur	99
Tabel 4. 52 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel Kepercayaan (X ₁) dan Kepuasan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	100
Tabel 4. 53 Hasil Perhitungan Jalur	101
Tabel 4. 54 Pengaruh Parsial Kepercayaan (X ₁) dan Kepuasan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	102
Tabel 4. 55 Pengaruh Parsial Kepercayaan (X ₁) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	103
Tabel 4. 56 Pengaruh Parsial Kepuasan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	104
Tabel 4. 57 Hasil perhitungan nilai F	105

Tabel 4. 58 Pengaruh Kepercayaan(X1) dan Kepuasan (X2) terhadap Loyalitas pelanggan (Y).....	105
Tabel 4. 59 Uji Koefisien Determinasi (Uji R)	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik pertumbuhan e-commerce dari tahun 2014.....	2
Gambar 1. 2 <i>E-commerce</i> yang paling sering dikunjungi di Indonesia Tahun 2020	3
Gambar 1. 3 Pengunjung web bulanan tahun 2021.....	4
Gambar 1. 4 Keluhan Pelanggan tentang Kepuasan di Playstore	5
Gambar 1. 5 Tingkat Kepuasan pengguna Aplikasi Shopee Mahasiswa Manajemen 2017 UBP Karawang	6
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	28
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	31
Gambar 3. 2 Bar Scale	42
Gambar 3. 3 Analisis Jalur	46
Gambar 4. 1 Logo Shopee	49
Gambar 4. 2 Shopee adalah e-commerce yang unggul dan kompeten dalam memenuhi kebutuhan konsumen sumber: Hasil pengolahan data (2022).....	53
Gambar 4. 3 Saya percaya Aplikasi Shopee menyediakan produk yang paling terbaik sumber: Hasil pengolahan data (2022).....	54
Gambar 4. 4 Saya percaya keamanan bertransaksi di Aplikasi Shopee.....	55
Gambar 4. 5 Aplikasi Shopee memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada penggunanya	56
Gambar 4. 6 Saya percaya Aplikasi Shopee mampu bertanggung jawab terhadap masalah yang dialami penggunanya.....	57
Gambar 4. 7 Saya percaya Aplikasi Shopee dapat memenuhi kebutuhan pelanggan	58
Gambar 4. 8 Saya percaya Aplikasi Shopee mampu memenuhi kebutuhan pelanggan	59
Gambar 4. 9 Aplikasi Shopee mampu memberikan rasa puas pada pelanggannya	60
Gambar 4. 10 Saya percaya Aplikasi Shopee dapat menguntungkan para pelanggannya	61

Gambar 4. 11 Saya percaya Aplikasi Shopee mampu memberikan info dan kesan positif terhadap pelanggan	62
Gambar 4. 12 Saya percaya atas proses pengiriman barang pada Aplikasi Shopee	63
Gambar 4. 13 Saya percaya Aplikasi Shopee mampu memberikan produk yang sesuai dengan harapan pelanggan	64
Gambar 4. 14 Gambar produk pada Aplikasi Shopee sesuai dengan aslinya	65
Gambar 4. 15 skala baris hasil rekapitulasi Kepercayaan	67
Gambar 4. 16 Saya akan terus menjadi pelanggan setia Aplikasi Shopee	68
Gambar 4. 17 Saya merasa puas terhadap produk yang ditawarkan pada Aplikasi Shopee sumber: Hasil pengolahan data (2022)	69
Gambar 4. 18 Saya akan membeli kembali di Aplikasi Shopee	70
Gambar 4. 19 Saya akan membeli produk lain dari Aplikasi Shopee	71
Gambar 4. 20 Saya percaya bahwa menggunakan Aplikasi Shopee bisa menghasilkan pengalaman yang sangat memuaskan	72
Gambar 4. 21 Aplikasi Shopee memberikan pelayanan secara maksimal pada pelanggan	73
Gambar 4. 22 Saya akan merekomendasikan produk Aplikasi Shopee kepada orang yang meminta saran kepada saya	74
Gambar 4. 23 Saya puas terhadap komunikasi baik yang diberikan Aplikasi Shopee kepada pelanggan	75
Gambar 4. 24 Saya mengatakan hal-hal positif tentang Aplikasi Shopee	76
Gambar 4. 25 Saya bersedia membayar harga lebih tinggi untuk dapat membeli produk pada Aplikasi Shopee	77
Gambar 4. 26 Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan pada Aplikasi Shopee	78
Gambar 4. 27 Saya akan memberi saran pada Aplikasi Shopee	79
Gambar 4. 28 Saya merasa puas karena Aplikasi Shopee sangat konsisten	80
Gambar 4. 29 skala baris hasil rekapitulasi Kepuasan	82
Gambar 4. 30 Saya menggunakan Aplikasi Shopee lebih dari 2 kali secara berulang-ulang	83
Gambar 4. 31 Saya akan terus berbelanja di Aplikasi Shopee	84

Gambar 4. 32 Aplikasi Shopee mampu menyediakan produk yang sangat memuaskan	85
Gambar 4. 33 Saya akan membeli produk lain dari Aplikasi Shopee sumber: Hasil pengolahan data (2022).....	86
Gambar 4. 34 Saya akan mengkonsumsi tiap produk dari Aplikasi Shopee sumber: Hasil pengolahan data (2022).....	86
Gambar 4. 35 Saya akan merekomendasikan produk Aplikasi Shopee kepada teman dan keluarga	87
Gambar 4. 36 Aplikasi Shopee ini memberikan produk yang saya cari	88
Gambar 4. 37 Produk Aplikasi Shopee menawarkan harga terjangkau dengan kualitas bagus.....	89
Gambar 4. 38 saya tidak terpicat akan penawaran yang diberikan aplikasi lain....	90
Gambar 4. 39 Produk Aplikasi Shopee mudah dicari pelanggan.....	91
Gambar 4. 40 Saya tidak mudah terpicat akan penawaran yang diberikan Aplikasi lain.....	92
Gambar 4. 41 Saya menganggap Aplikasi Shopee sebagai pilihan pertama saya	93
Gambar 4. 42 Proses transaksi pada Aplikasi Shopee memberikan kenyamanan bagi penggunaanya	94
Gambar 4. 43 Skala baris hasil rekapitulasi Loyalitas Pelanggan.....	96
Gambar 4. 44 Korelasi Variabel Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan (X_2)	98
Gambar 4. 45 Pengaruh parsial Kepercayaan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Sumber : Hasil pengolahan data (2022)	99
Gambar 4. 46 Pengaruh parsial Kepuasan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Sumber : Hasil pengolahan data (2022)	100
Gambar 4. 47 Pengaruh Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi	117
Lampiran 2 Surat Keterangan Lulus Pengecekan Turnitin	119
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_1)	121
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X_2).....	124
Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	127
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	130
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X_2)	132
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	134
Lampiran 10 Transformasi Data Variabel Kepercayaan (X_1).....	136
Lampiran 11 Transformasi Data Variabel Kepuasan (X_2).....	142
Lampiran 12 Transformasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	148
Lampiran 13 Analisis Deskriptif.....	155
Lampiran 14 Uji Normalitas Data.....	168
Lampiran 15 Uji Koefisien Korelasi Antara Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan (X_2)	169
Lampiran 16 Output Analisis Jalur	169
Lampiran 17 Uji F (Simultan).....	169
Lampiran 18 Uji Determinasi (Uji R^2).....	170