

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten. Skripsi ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian dan seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 29 Mei 2023



Zakiatussolihah
NIM.161410134

ABSTRAK

Nama : **Zakiatussolihah**, NIM : **161410134**, Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan *Marketplace* Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan 2020).**

Perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan, dari waktu ke waktu merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat bertahan dalam lingkungan industri barang dan jasa yang diakses melalui gadget semakin kompetitif. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam kegiatan jual beli secara online marketplace Tokopedia harus memiliki strategi untuk mempertahankan posisi pasarnya. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, membangun kepercayaan, kepuasan pada konsumen sehingga menciptakan sikap loyalitas.

Penelitian ini merumuskan masalah yaitu : 1). Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan marketplace Tokopedia? 2). Apakah kepercayaan konsumen secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas dalam penggunaan marketplace Tokopedia? 3). Apakah kepuasan konsumen secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas dalam penggunaan marketplace Tokopedia?.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1). Menganalisa seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pelanggan; 2). Menganalisa seberapa besar kepercayaan konsumen secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan; 3). Menganalisa seberapa besar kepuasan konsumen secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan;.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat bantu analisis menggunakan aplikasi IBM SPSS.25 dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan responden/konsumen *marketplace* Tokopedia dari populasi sebanyak 183. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pada kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menghasilkan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel. Dan kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menghasilkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani, Kp. Andamui, Kel. Sukawana, Kec. Curug,
Kota. Serang, Provinsi. Banten, Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah**
a.n ZAKIATUSSOLIHAH
NIM. 161410134

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **ZAKIATUSSOLIHAH, NIM 16141014** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Marketplace Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan 2020)”** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 29 Mei 2023

Pembimbing I

Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.

NIP. 1974 0822 200501 2 003

Pembimbing II

Zenno Noeralamsyah, M.E.I.

NIP. 1984 0417 201801 1 001

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN *MARKETPLACE* TOKOPEDIA (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan 2020)

Oleh:

ZAKIATUSSOLIHAH
NIM. 161410134

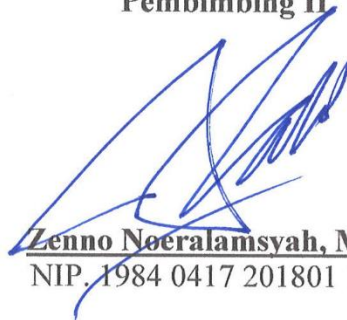
Menyetujui,

Pembimbing I



Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 1974 0822 200501 2 003

Pembimbing II



Zenno Noeralamsyah, M.E.I.
NIP. 1984 0417 201801 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP.1964 0212 199103 2 003

Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah



Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 1974 0822 200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Zakiatussolihah NIM. 161410134 yang berjudul: *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Marketplace Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan 2020)”* telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 09 Juni 2023, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.

NIP. 1974 0822 200501 2 003



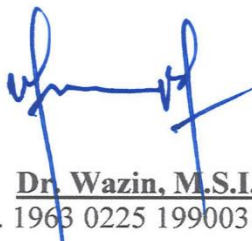
Denara Akmal, M.Acc.

NIP. 1995 0804 202203 2 003

Anggota-anggota;

Penguji I

Penguji II



Dr. Wazin, M.S.I.

NIP. 1963 0225 199003 1 005



Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si.

NIP. 1980 0310 201101 2 008

Pembimbing I

Pembimbing II



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.

NIP. 1974 0822 200501 2 003



Zenno Noeralamsyah, M.E.I.

NIP. 1984 0417 201801 1 001

PERSEMBAHAN

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ.

Dengan perasaan bahagia dan penuh sukacita, skripsi ini dipersembahkan
untuk keluargaku tercinta

Orang tuaku, *Abi Turmudi, S.Kom bin H. M. Nursali & Umi
Munawaroh binti H. Suja'i*, dan saudara-saudaraku: *My Beloved Sister
Suryatul Jannah, S.Pd, My Bro Zainussolihin, S.Pd, dan My Young
Bro Ikhsanussalim.*

Terimakasih atas semangat yang selalu diberikan, kasih sayang, dukungan moril
maupun materil dan limpahan do'a yang tak berkesudahan demi kesuksesanku.

Untuk sahabat cantikku Nurul Muafiyah, Ida Farida, Salina Safri, Siti
Nurjannah dan Elistiana terimakasih atas dukungan dan do'anya untukku.
Semoga Allah SWT senantiasa membalas atas kebaikan mereka Aamiin...

MOTTO

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَأَنْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ

فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”

(Q.S. Al-Baqarah : 275)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Zakiatussolihah yang dilahirkan di Kabupaten Serang, Banten pada tanggal 18 Juli 1998. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, dari pernikahan Ayahanda bernama Turmudi dan Ibunda Munawaroh.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis, yaitu diawali dari Raudhatul Athfal (RA) Al-Anshor I pada tahun 2003-2004, lalu dilanjutkan ke jenjang Sekolah Dasar Negeri Buah Gede I tahun 2004-2010, dilanjutkan di Madrasah Tsanawiyah Al-Jauharotunnaqiyyah Buah Gede tahun 2010-2013 dan Madrasah Aliyah Nasyrul Ulum Cilegon tahun 2013-2016. Kemudian pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Penulis sempat aktif diorganisasi eksternal kampus yaitu UKM Komunitas Ekonomi Syari'ah (KES) pada tahun 2017-2020. Dan Penulis mengisi kegiatan masyarakat seperti dalam organisasi Himpunan Pemuda Kp. Grenyang Pelabuhan dan RISMA (Remaja Islam Masjid) Masjid At-Thahiriyyah Nurussabil dari tahun 2018 sampai sekarang.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah *alhamdulillah*. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan karunia kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam* yang telah mengantarkan manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman ilmiah. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat kelulusan Strata (S-1) Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Marketplace Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan 2020)”***.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa banyak pihak yang memberikan bantuan. Ucapan rasa hormat dan kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, baik moril, kritik, saran, masukan, dorongan semangat, do'a maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, perkenankan penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memimpin dan mengelola kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan baik.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Sekaligus Beliau selaku Pembimbing I yang telah

memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dengan sangat baik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Zenno Noeralamsyah, M.E.I., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dengan sangat baik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Wazin, M.SI. selaku Penguji Utama yang telah menguji skripsi ini, memberikan arahan dan saran-saran dengan sangat baik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Ratu Humaemah, S. Hum., M.Si. selaku Penguji Pendamping yang telah menguji skripsi ini, memberikan arahan dan saran-saran dengan sangat baik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Segenap pimpinan dan karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan Perpustakaan Umum UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten yang telah memberikan fasilitas untuk melakukan studi kepustakaan.
9. Teman-temanku satu jurusan Ekonomi Syari'ah 2016 yang saling menyemangati
10. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu dan mendo'akan penulis.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan baik selama masa perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan yang berlipih, serta selalu melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua.

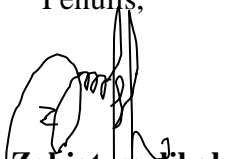
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis

mengharapkan pendapat, kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat lebih baik pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 28 Mei 2023

Penulis,



Zakiatussolihah
NIM. 161410134

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Kerangka Pemikiran	13
H. Siatematika Pembahasan	17

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori.....	19
1. Kualitas Pelayanan	19
2. Kepercayaan Konsumen.....	24

3. Kepuasan Konsumen.....	27
4. Loyalitas Pelanggan	33
5. Sudut Pandang Dalam Ekonomi Islam	37
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Hubungan Antar Variabel	45
D. Hipotesis.....	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	50
B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	53
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	55
E. Teknik Analisis Data.....	64
1. Statistik Deskriptif	65
2. Uji Kualitas Data.....	66
a. Uji Validitas	66
b. Uji Reliabilitas	67
3. Uji Asumsi Klasik.....	68
a. Uji Normalitas.....	69
b. Uji Linieritas	69
c. Uji Multikolinieritas.....	69
d. Uji Heteroskedastisitas.....	69
e. Uji Autokorelasi.....	70
4. Uji Hipotesis	70
a. Uji Analisis Regresi Berganda.....	70
b. Uji Koefisien Korelasi	70
c. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	71
d. Uji t	72

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	74
B. Gambaran dan Klasifikasi Responden	81
C. Statistik Deskriptif	83
D. Analisis dan Pembahasan.....	84
1. Hasil Uji Kualitas Data	84
a. Hasil Uji Validitas.....	84
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	89
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	91
a. Hasil Uji Normalitas	91
b. Hasil Uji Linearitas	93
c. Hasil Uji Multikolinieritas	94
d. Hasil Uji Heteroskedastisitas	94
e. Hasil Uji Autokorelasi	96
3. Hasil Uji Hepotesis	97
a. Hasil Uji Persamaan Regresi	97
b. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	100
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	101
d. Hasil Uji t.....	102
E. Pembahasan Hasil Penelitian	104

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Alasan Mahasiswa Memilih <i>Marketplace</i> Tokopedia	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	43
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	59
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	59
Tabel 3.3 Koefisien Uji Validitas	66
Tabel 3.4 Katagori Koefisien Reliabilitas.....	68
Tabel 3.5 Koefisien Korelasi	71
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden berdasarkan Kelas.....	82
Tabel 4.3 Uji Deskriptif	83
Tabel 4.4 Uji Validias Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	85
Tabel 4.5 Uji Validias Variabel Kepercayaan Konsumen (X2)	86
Tabel 4.6 Uji Validias Variabel Kepuasan Konsumen (X3).....	87
Tabel 4.7 Uji Validias Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	88
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kualitass Pelayanan (X1)	89
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Konsumen (X2).....	90
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (X3).....	90
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	91
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	92
Tabel 4.13 Uji Linearitas	93
Tabel 4.14 Uji Multikoleniaritas.....	94
Tabel 4.15 Heteroskedastisitas.....	96
Tabel 4.16 Uji Autokorelasi.....	97
Tabel 4.17 Hasil Uji Persamaan Regresi	98
Tabel 4.18 Uji Koefisien Korelasi	100

Tabel 4.19 Pedoman Uji Koefisien Korelasi	100
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	101
Tabel 4.21 Uji t	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Situs <i>E-Commerce</i> yang Paling Sering Dikunjungi	4
Gamabr 1.2 Jumlah Pemakai Tokopedia.....	6
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Logo Tokopedia	78
Gambar 4.2 Maskot Tokopedia.....	78
Gambar 4.3 Uji Normalitas	92
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	95