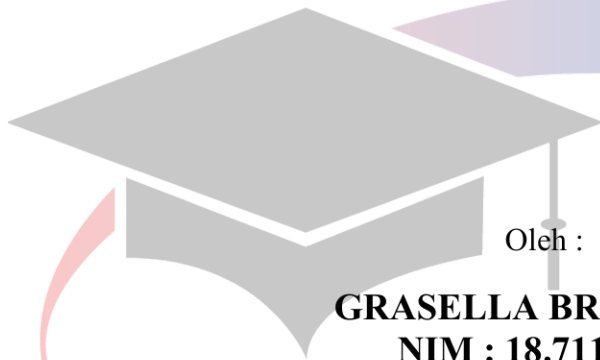


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PENGGUNA LAZADA DI MEDAN  
(STUDI KASUS PADA FAKULTAS  
BISNIS UNIVERSITAS  
MIKROSKIL)**

**SKRIPSI**

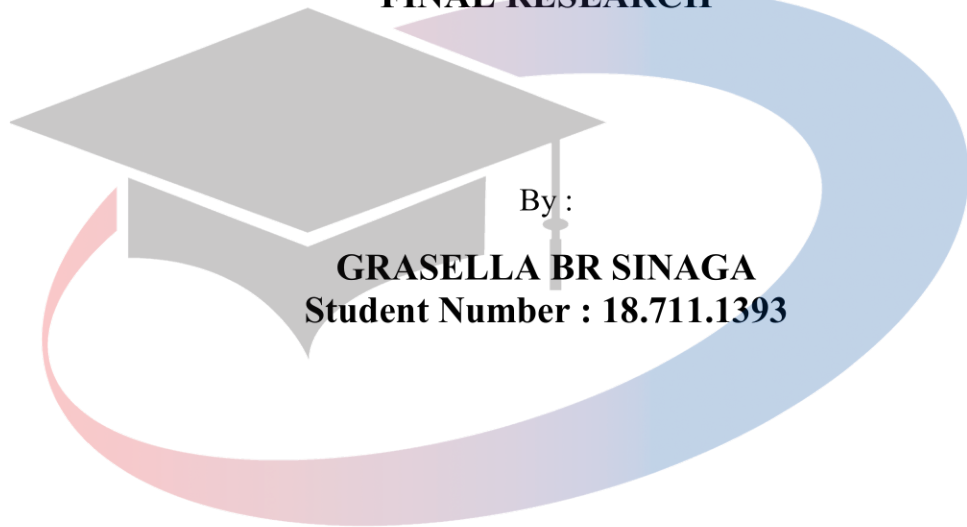


**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND  
PRODUCT QUALITY ON LOYALTY LAZADA  
USER CUSTOMER IN MEDAN CITY  
(CASE STUDY AT FACULTY OF  
BUSINESS MIKROSKIL  
UNIVERSITY)**

**FINAL RESEARCH**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
MIKROSKIL UNIVERSITY  
MEDAN  
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PENGGUNA LAZADA DI MEDAN  
(STUDI KASUS PADA FAKULTAS  
BISNIS UNIVERSITAS  
MIKROSKIL)**

**SKRIPSI**

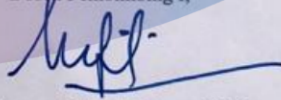
Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**GRASELLA BR SINAGA  
NIM. 187111393**

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,



**Ir. Muhammad Yamin Siregar, M.M.**

Medan, 14 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen

  
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

**Apren Hanuman Hutabait, S.E., M.Si.**

## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut:

NIM : 187111393

Nama : Grasella Br Sinaga

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada di Kota Medan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis di Universitas Mikroskil)

Tempat Penelitian : Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H.Thamrin No. 112

No. Tempat Penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 19 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



(Grasella Br Sinaga)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada di Kota Medan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan). Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil sebanyak 714 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan persentase kesalahan sebesar 5% dan diperoleh sebanyak 256 orang mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan pada *e-commerce* Lazada berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan pada *e-commerce* Lazada tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas produk pada *e-commerce* Lazada berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Kota Medan. Secara simultan, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas produk pada *e-commerce* Lazada berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Kota Medan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas produk sebesar 76,7%, sedangkan sisanya sebesar 23.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality, trust, and product quality on Lazada customer loyalty in Medan City (Case Study At Faculty of Business Mikroskil University). This type of research is a quantitative descriptive study. The population in this study were 714 student of Faculty Business University Mikroskil. The sample technique used is probabiliy sampling. In determining the number of samples using Slovin formula with a percentage of errors of 5% and obtained as many as 256 students. The results showed that partially the service quality of Lazada e-commerce had an effect on customer loyalty, trust of Lazada e-commerce had no effect on customer loyalty, and product quality of Lazada e-commerce had an effect on customer loyalty in Medan City. Simultaneously, service quality, trust, and product quality on Lazada e-commerce have an effect customer loyalty in Medan City. Costumer loyalty is influenced by service quality, trust, and product quality of 76.7%, while the remaining 23.3% is influenced by other variables not examined in the study.*

**Keywords:** *Service Quality, Trust, Product Quality, Costumer Loyalty*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada di Kota Medan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Muhammad Yamin Siregar, M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S. T, M. Kom selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S. Kom., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Purnaya Sari Br Tarigan, S.E. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. Seluruh Pelanggan Lazada atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.

9. Kepada kedua Orang tua saya berserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak terhingga.
10. Sahabat – sahabat penulis, Novi Yanti, Gilbert Halim, Putri Nuraini, dan Hendrik serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2018-2022 yang telah memberi motivasi dan semangat.
11. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masing terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 19 Juli 2022  
Penulis,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL  
Grasella Br Sinaga



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Originalitas .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Pemasaran .....	13
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	14
2.1.3 Pemasaran Online .....	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.6 Kepercayaan .....	23
2.1.7 Kualitas Produk .....	28
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka/ Model Konseptual.....	35
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	35
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	35
2.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada.....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Objek Penelitian .....	38

3.3 Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel .....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4.1 Penelitian Lapangan (Data Primer).....	40
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	41
3.6 Metode Analisis Data.....	43
3.6.1 Statistika Deskriptif.....	43
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	43
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	44
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.6.5 Pengujian Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Lazada Indonesia.....	51
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	52
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	55
4.1.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
4.1.5 Hasil Uji.....	62
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
4.1.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	69
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	71
4.1.9 Pembahasan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>159</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepercayaan Pelanggan Lazada.....	4
Gambar 1.2 Kualitas Produk Lazada .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Lazada Indonesia.....	47
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	60
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normal Probability Plot .....	61
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot.....	63

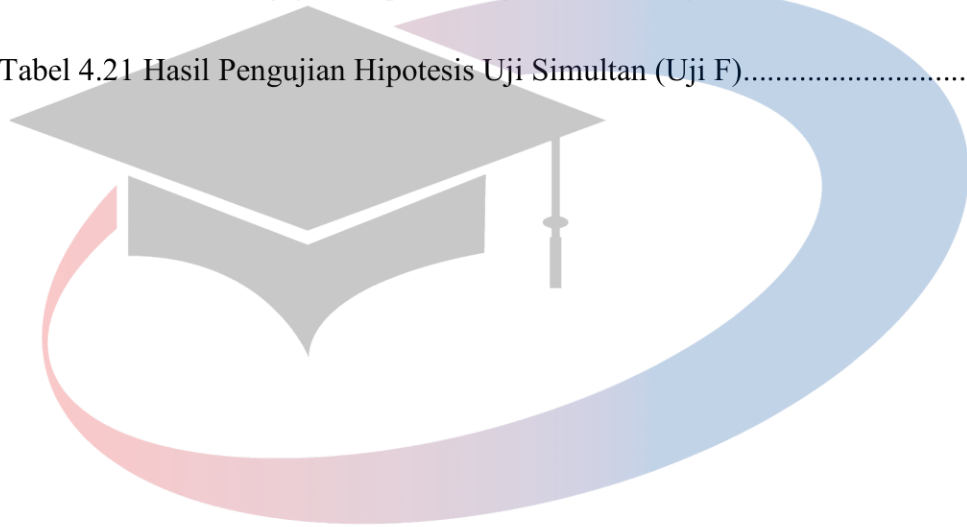


UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index (TBI) Online Shop Tahun 2018 -2021.....	2
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Bisnis Stambuk 2018, 2019 dan 2020 .	34
Tabel 3.2 Skala Likert.....	36
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Rincian Pengisian dan Pengembalian Kuesioner.....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Stambuk .....	50
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan .....	50
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Kepercayaan.....	53
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Produk .....	54
Tabel 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan .....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan .....	61

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser .....	64
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t) .....	65
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	67



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	88
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	120
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	122
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	132
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	135
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....	136
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	137
Lampiran 9 Tabel Distribusi .....	138



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL