

ABSTRACT

Increasing number of online stores/ e-commerce in Indonesia makes people have more choices in selecting a product from several available online stores. However, there are important things to consider in online shopping, namely the security of transactions and products sold.

The purpose of this study was to determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty in tokobagus.com and determine customer satisfaction affects customer loyalty and confidence in tokobagus.com as a moderating variable. Sample collection technique using a purposive sample, the method of data collection using questionnaires.

The results obtained conclusion which is not provable variable beliefs are not proven to be a variable of trust. Thus the variable of trust can not be said to be a moderating variable, but as a predictor variable.

Keywords: Satisfaction, customer loyalty, trust.

ABSTRAK

Semakin banyaknya toko *online/e-commerce* yang ada di Indonesia menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan dalam memilih produk dari beberapa toko *online* yang ada. Namun ada hal penting yang perlu diperhatikan dalam berbelanja *online*, yaitu keamanan dalam bertransaksi dan produk yang dijual.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggandi tokobagus.com dan mengetahui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggandi tokobagus.com dan kepercayaan sebagai variabel moderasi. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *Purposive Sampel* ,metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil kesimpulan didapatkan adalah tidak dapat dibuktikan varibel kepercayaan tidak terbukti sebagai variabel kepercayaan. Maka dari itu variabel kepercayaan tidak dapat dikatakan sebagai variabel moderasi, tetapi sebagai varibel predictor.

Kata-kata kunci: Kepuasan, loyalitas pelanggan, kepercayaan.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN SKRIPSI TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..... | 5 |

| | | |
|--------------------------------|------------------------------------|----|
| 2.1 | Kajian Pustaka | 5 |
| 2.1.1 | Definisi Pemasaran | 5 |
| 2.1.2 | Definisi Bauran Pemasaran..... | 6 |
| 2.1.3 | Definisi Kepuasan Konsumen | 7 |
| 2.1.4 | Definisi Loyalitas Pelanggan | 8 |
| 2.1.5 | Kepercayaan..... | 14 |
| 2.1.6 | Sejarah Ritel di Indonesia | 16 |
| 2.1.7 | Sejarah TOKO BAGUS.COM..... | 18 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3 | Rerangka Pemikiran..... | 22 |
| 2.4 | Rerangka Teoritis..... | 23 |
| 2.5 | Model Penelitian | 23 |
| 2.6 | Hipotesis | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 26 |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 26 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.4 | Data dan Sumber Data | 28 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.6 | Skala Pengukuran..... | 29 |
| 3.7 | Definisi Operasional Variabel..... | 30 |
| 3.8 | Metode Analisis Data..... | 34 |

| | |
|--|----|
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1 Gambaran Umum Responden | 35 |
| 4.2 Tanggapan Responden Tentang Berbelanja di Toko Bagus.Com | 36 |
| 4.2.1 Tanggapan responden mengenai Saya puas dengan keputusan saya untuk membeli barang di Toko Bagus.Com . | 37 |
| 4.2.2 Tanggapan responden mengenai Keputusan saya untuk membeli barang di Toko Bagus.Com adalah suatu keputusan bijaksana..... | 38 |
| 4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Saya Pikir Saya Melakukan Keputusan Yang Benar Untuk Membeli di Toko Bagus.Com | 39 |
| 4.2.4Tanggapan Responden Mengenai Toko Bagus.Com Akan Menjadi Pilihan Pertama Saya dalam proses Pengambilan Keputusan Pembelian Suatu Barang Didalam Dunia Maya/ <i>Internet</i> | 40 |
| 4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Saya Berniat Untuk Mengunjungi Terus Situs Ini di Masa Depan..... | 41 |
| 4.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Saya Berniat Menggunakan Situs Ini di Masa Depan | 42 |
| 4.2.7 Tanggapan mengenai Saya ingin terus menggunakan situs ini dari pada menghentikan penggunaannya | 43 |
| 4.2.8 Tanggapan mengenai saya akan mengatakan hal positif tentang Toko Bagus.Com. | 44 |
| 4.2.9 Tanggapan Responden Mengenai Saya Akan | |

| | |
|---|----|
| Merekomendasikan Toko Bagus.Com Kepada Setiap Orang Yang Meminta Saran Dari Saya | 45 |
| 4.2.10 Tanggapan mengenai Saya akan mendorong orang lain untuk membeli barang di Toko Bagus.Com | 46 |
| 4.2.11 Tanggapan responden mengenai Saya percaya Toko Bagus.Com akan bertindak terbaik untuk saya..... | 47 |
| 4.2.12 Tanggapan mengenaiJika saya membutuhkan bantuan, operator Toko Bagus.Com akan memberikan pertolongan terbaik untuk saya..... | 48 |
| 4.2.13 Toko Bagus.Com dapat dipercaya dalam berurusan dengan konsumen..... | 49 |
| 4.2.14 Tanggapan mengenai Toko Bagus.Com dapat dipercaya dalam berurusan dengan konsumen | 50 |
| 4.2.15 Tanggapan mengenai Toko Bagus. Com selalu jujur | 50 |
| 4.2.16 Tanggapan Responden Toko Bagus Selalu Berkomitmen Dalam Melayani konsumen | 51 |
| 4.2.17 Tanggapan responden Mengenai Toko Bagus.Com Original | 52 |
| 4.2.18 Tanggapan mengenai Toko Bagus .Com Kompeten dan efektif dalam melayani Konsumen | 52 |
| 4.2.19 Tanggapan mengenai Kinerja Toko Bagus.Com sangat Baik | 53 |
| 4.2.10 Tanggapan responden Mengenai Secara Keseluruhan Toko Bagus.Com adalah situs web pengecer yang terpercaya..... | 54 |
| 4.2.21 Tanggapan Responden Mengenai Toko Bagus.Com, Sangat Paham Dengan Jual Beli Online | 55 |

| | |
|---|-----|
| 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas | 55 |
| 4.3.1 Hasil Pengujian Validitas..... | 55 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 58 |
| 4.4 Pembuktian Hipotesis | 59 |
| 4.5 Koefisien Detrminasi Simultan..... | 61 |
| | |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 63 |
| 5.1 Simpulan | 63 |
| 5.2 Saran | 63 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| LAMPIRAN..... | 66 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)..... | 108 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran..... | 22 |
| Gambar 2.2 Rerangka Teoritis..... | 23 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian..... | 23 |

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|------------|--|---------|
| Tabel I | Operasional Variabel | 31 |
| Tabel II | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 35 |
| Tabel III | Karakteristik Berdasarkan Usia | 36 |
| Tabel IV | Tanggapan responden mengenai Saya puas dengan keputusan saya untuk membeli barang di Toko Bagus.Com | 37 |
| Tabel V | Tanggapan responden mengenai Keputusan saya untuk membeli barang di Toko Bagus.Com adalah suatu keputusan bijaksana | 38 |
| Tabel VI | Tanggapan responden mengenai saya pikir saya melakukan keputusan yang benar untuk membeli di Toko Bagus.Com | 39 |
| Tabel VII | Tanggapan responden mengenai Toko Bagus.Com akan menjadi pilihan pertama saya dalam proses pengambilan keputusan pembelian suatu barang didalam dunia maya/ <i>internet</i> | 40 |
| Tabel VIII | Tanggapan responden mengenai Saya berniat untuk mengunjungi terus situs ini di masa depan | 41 |
| Tabel IX | Tanggapan responden mengenai Saya berniat menggunakan situs ini terus dibandingkan situs lain | 42 |
| Tabel X | Tanggapan mengenai Saya ingin terus menggunakan situs ini daripada menghentikan penggunaannya..... | 43 |
| Tabel XI | Tanggapan mengenai saya akan mengatakan hal positif tentang Toko Bagus.Com | 44 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel XII | Tanggapan responden mengenai Saya akan merekomendasikan Toko Bagus .Com kepada setiap orang yang meminta saran dari saya | 45 |
| Tabel XIII | Tanggapan mengenai Saya akan mendorong orang lain untuk membeli barang di Toko Bagus.Com | 46 |
| Tabel XIV | Tanggapan responden mengenai Saya percaya Toko Bagus.Com akan bertindak terbaik untuk saya | 47 |
| Tabel XV | Tanggapan mengenai Jika saya membutuhkan bantuan, operator Toko Bagus.Com akan memberikan pertolongan terbaik untuk saya | 48 |
| Tabel XVI | Toko Bagus.Com tidak hanya mementingkan dirinya sendiri tetapi konsumennya | 49 |
| Tabel XVII | Tanggapan mengenai Toko Bagus.Com dapat dipercaya dalam berurusan dengan konsumen..... | 50 |
| Tabel XVIII | Tanggapan mengenai Toko Bagus. Com selalu jujur | 50 |
| Tabel XIX | Tanggapan responden mengenai Toko Bagus Selalu Berkomitmen Dalam Melayani konsumen | 51 |
| Tabel XX | Tanggapan responden Mengenai Toko Bagus.Com Original... | 52 |
| Tabel XXI | Tanggapan mengenai Toko Bagus .Com Kompeten dan efektif dalam melayani Konsumen..... | 52 |
| Tabel XXII | Tanggapan mengenai Kinerja Toko Bagus.Com sangat Baik.. | 53 |
| Tabel XXIII | Tanggapan responden Mengenai Secara Keseluruhan Toko Bagus.Com adalah situs web pengecer yang terpercaya | 54 |
| Tabel XXIV | Tanggapan responden mengenai Toko Bagus .Com , sangat | |

| | | |
|------------|-------------------------------------|----|
| | paham dengan jual beli online | 55 |
| Tabel XXV | Koefisien Reliabilitas..... | 58 |
| Tabel XXVI | Uji MRA | 59 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | Halaman |
|------------|--|---------|
| Lampiran 1 | Kuesioner | 66 |
| Lampiran 2 | Frekuensi Responden..... | 69 |
| Lampiran 3 | Frekuensi Dristribusi Item Responden | 70 |
| Lampiran 4 | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 77 |
| Lampiran 5 | Uji MRA | 106 |