

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN *SHOPEE*
DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA PENDIDIKAN**



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 19670626 199303 1 003

M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 19871211 201803 1 002

Skripsi oleh I Gusti Agung Ayu Suryantini ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 3 Mei 2023

Dewan Penguji,



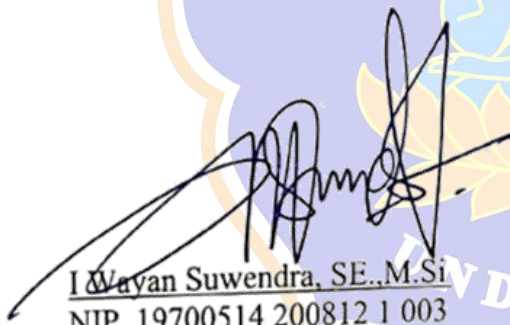
Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 19670626 199303 1 003

(Ketua)



M. Rudi Irwansyah, S.Pd..M.Pd
NIP. 19871211 201803 1 002

(Anggota)



I Wayan Suwendra, SE..M.Si
NIP. 19700514 200812 1 003

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 3 Mei 2023



Mengesahkan,
Dean Fakultas Ekonomi



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Shopee* di Kota Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 April 2023

Yang membuat pernyataan



I Gusti Agung Ayu Suryantini



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Shopee* di Kota Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
5. I Nyoman Sujana, M.Si., selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing utama yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan dan saran selama penyelesaian skripsi ini
6. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing pendamping yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis
7. Seluruh staf Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi
8. Bapak dan Ibu tercinta. I Gusti Ngurah Putra dan Luh Suartini yang selalu memberikan motivasi dan doa dalam penyelesaian skripsi
9. Kakak dan Adik yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi dan selalu memberikan dukungan
10. Mahasiswa di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah membantu memberikan data untuk melakukan penelitian

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 17 April 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Perumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
2.1 Deskripsi Teoritis.....	16
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3 Pengalaman Pelanggan.....	27
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	30
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.2 Rancangan Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.7 Instrumen Penelitian.....	48

3.8	Metode dan Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Deskripsi Data.....	56
4.1.1	Data Responden	56
4.1.2	Statistik Deskriptif	58
4.2	Pengujian Asumsi	59
4.3	Pengujian Hipotesis	64
4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja	66
4.3.3	Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja.....	67
4.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja.....	68
4.3.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja.....	70
4.4.2	Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja	71
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja.....	73
4.5	Keterbatasan Penelitian.....	74
4.6	Implikasi	75
BAB V PENUTUP.....		77
5.1	Rangkuman	77
5.2	Simpulan	78
5.3	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Award Situs Jual Beli Online Tahun 2020-2022	4
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	47
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	57
Tabel 4.2 Hasil Output SPSS Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogorov Smirnov	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas	63
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.8 Hasil Output SPSS Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja	67
Tabel 4.9 Hasil Output SPSS Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja	68
Tabel 4.10 Hasil Output SPSS Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Shopee</i> di Kota Singaraja	69
Tabel 4.11 Hasil Output SPSS Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Daftar Nama Responden Uji Validitas Dan Reliabilitas	88
Lampiran 2 Kuesioner.....	90
Lampiran 3 Data Ordinal Uji Validitas Dan Reliabilitas	95
Lampiran 4 Hasil Output Uji Validitas Dan Reliabilitas	98
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	100
Lampiran 6 Data Ordinal Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 7 Hasil Output SPSS.....	122

