

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program**

**Sarjana Ekonomi**



**Oleh**

**Ni Putu Eka Putri Wahyuni**

**NIM 1817041192**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2023**

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

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc.  
NIP. 197404122010121001

---

Skripsi oleh Ni Putu Eka Putri Wahyuni  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 12 Juli 2023

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.  
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 199106072020122017

(Anggota)

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

Pada:

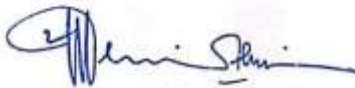
Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juli 2023

Menyetujui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.  
NIP. 197906162002121002

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee**". 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, 12 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan



Ni Putu Eka Putri Wahyuni  
NIM. 1817041192

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

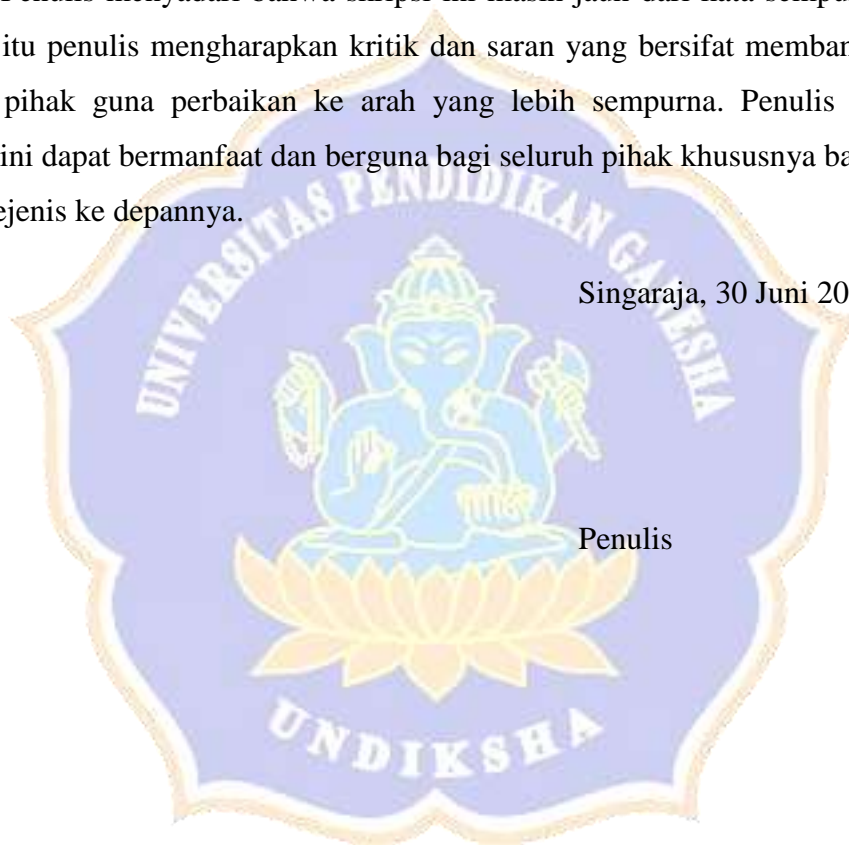
Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. Selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing II saya yang senantiasa dengan setulus hati, penuh tanggung jawab dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Ni Luh Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing I saya yang senantiasa dengan setulus hati dalam memberikan arahan serta bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Fridayana Yudiatatmaja, M.Sc. Selaku dosen pembimbing II saya yang penuh tanggung jawab dan selalu sabar dalam membimbing saya dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Staf dan Dosen Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan arahan, saran dan motivasi dalam pelaksanaan studi selama mengikuti perkuliahan serta penyusunan skripsi ini.

8. Kedua orang tua saya, seluruh keluarga, sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
9. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi warna baru bagi penulis selama mengikuti perkuliahan dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna perbaikan ke arah yang lebih sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi seluruh pihak khususnya bagi topik-topik sejenis ke depannya.

Singaraja, 30 Juni 2023



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	9
2.1 Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16



2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Kajian Penelitian yang Relevan .....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	23
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	24
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.3 Sampel Penelitian.....	28
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	35
3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.2 Hasil Penelitian .....	41
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
4.4 Implikasi .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
5.1 Rangkuman .....	52
5.2 Simpulan .....	53
5.3 Saran .....	54

DAFTAR RUJUKAN .....	55
LAMPIRAN.....	61

### DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data <i>Top Brand Index E-commerce</i> .....	3
Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Ukur .....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	35
Tabel 3.6 Sumbangan Pengaruh Pengaruh $X_1$ Terhadap Y Melalui $X_2$ .....	39
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.3 Output SPSS .....	42
Tabel 4.4 Sumbangan Pengaruh .....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Sub struktur Pengaruh $X_1$ Terhadap Y.....	36
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh $X_2$ Terhadap Y.....	37
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh $X_1$ Terhadap $X_2$ .....	38
Gambar 3.4 Sub-Struktur Pengaruh $X_1$ Terhadap Y melalui $X_2$ .....	39
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan $X_1$ Terhadap Y melalui $X_2$ .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data Responden.....	62
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 03 Data Ordinal dan Data Interval Penelitian .....	68
Lampiran 04 Deskripsi Data Responden .....	76
Lampiran 05 Hasil Uji Reliabilitas Dan Uji Validitas .....	77
Lampiran 06 Hasil Uji Analisis Jalur.....	83

