

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*, GARANSI DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Mahasiswa UMP Pengguna Aplikasi Shopee)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**SYIFA TSANIA RIZQIANY  
1602010237**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*, GARANSI DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Mahasiswa UMP Pengguna Aplikasi Shopee)**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen S1**

**Oleh:  
SYIFA TSANIA RIZQIANY  
1602010237**

**Diperiksa dan disetujui oleh**

**Pembimbing**



**ARINI HIDAYAH, S.E., M.Si  
NIK. 2160341**

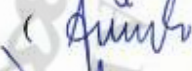


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Syifa Tsania Rizqiany  
NIM : 1602010237  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh Kualitas Website, Garansi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa UMP Pengguna Aplikasi Shopee)


telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si (  )  
Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si (  )  
Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si (  )  
Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 30 Januari 2021

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



  
**Dr. Naclati Yubastuvi, S.E., M.Si.**  
NIK/NIP. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syifa Tsania Rizqiany  
NIM : 1602010237  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 30 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Syifa Tsania Rizqiany

## MOTTO

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”

(Syifa Tsania Rizqiany)

“Ambilah kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakan”

(Muhammad SAW)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yg sabar”

(Qs Al Baqarah : 153)

“Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis”

(Aristoteles)



## PERSEMBAHAN

*Dengan mengucap Bassmallah dan syukur, kupersembahkan skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

*Bapakku H. Agus Purwanto, Ibuku Hj. Arifaeni,  
Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa  
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Purnadi, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Kedua orang tua saya bapak H. Agus Purwanto dan ibu saya Hj. Arifaeni sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 30 Januari 2021

Penulis

Syifa Tsania Rizqiany

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa Tsania Rizqiany  
NIM : 1602010237  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Website, Garansi Dan Kepercayaan Terhadap  
Loyalitas Pelanggan  
(Studi Pada Masiswa UMP Pengguna Aplikasi Shopee)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 30 Januari 2021  
Yang menyatakan,



Syifa Tsania Rizqiany

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*, GARANSI DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Mahasiswa UMP Pengguna Aplikasi Shopee)**

**Syifa Tsania Rizqiany<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail : [syifarizqiyani@yahoo.com](mailto:syifarizqiyani@yahoo.com)

**Arini Hidayah<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail : [hidayaharini99@gmail.com](mailto:hidayaharini99@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website*, garansi dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, studi pada mahasiswa UMP pengguna aplikasi Shopee. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UMP yang menggunakan aplikasi Shopee. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 110 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda pada taraf signifikansi sebesar 95%. Program yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver 20.00*. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa kualitas *website*, garansi dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi Shopee di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Besarnya pengaruh kualitas *website*, garansi dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 41,8%.

**Kata Kunci :** Kualitas Website, Garansi, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.

**EFFECT OF WEBSITE QUALITY, WARRANTY AND TRUST ON  
CUSTOMER LOYALTY**  
*(Studies on UMP Students who use the Shopee Application)*

**Syifa Tsania Rizqiany<sup>1</sup>**

*Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto  
E-mail: syifarizqiyani@yahoo.com*

**Arini Hidayah<sup>2</sup>**

*Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto  
E-mail: hidayaharini99@gmail.com*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of website quality, guarantee and trust on customer loyalty, a study of UMP students using the Shoppe application. The research method used in this research is quantitative research methods. The population in this study were all UMP students who used the Shopee application. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique, namely a sampling technique that does not provide equal opportunities for each element of the population to be selected as samples. The number of samples in this study amounted to 110 people. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis at a significance level of 95%. The program used in analyzing data used the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver 20.00. Based on the results of research partially and simultaneously shows that the quality of the website, guarantee and trust affect customer loyalty of Shopee application users at Muhammadiyah University of Purwokerto. The magnitude of the influence of website quality, guarantee and trust on customer loyalty is 41.8%.*

**Keywords:** *Website Quality, Guarantee, Trust and Customer Loyalty.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Loyalitas Pelanggan.....	11
1. Definisi Loyalitas .....	11
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ..	13
3. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan .....	14
4. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
B. Kualitas <i>Website</i> .....	16
1. <i>Definisi</i> Kualitas <i>Website</i> .....	16
2. <i>Kategori</i> Kualitas <i>Website</i> .....	17
3. Dimensi & Indikator Kualitas <i>Website</i> .....	18
C. Garansi .....	18

1.	Definisi Garansi/ Pelayanan Purna Jual .....	18
2.	Garansi <i>Online Shop</i> Shopee .....	19
3.	Tata Cara Klaim Garansi Shopee .....	20
4.	Manfaat Garansi Bagi Perusahaan .....	20
5.	Indikator Garansi .....	21
D.	Kepercayaan .....	22
1.	Definis Kepercayaan .....	22
2.	Aktivitas Yang Dapat Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan	23
3.	Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	24
4.	Indikator Kepercayaan .....	25
E.	Penelitian Terdahulu.....	26
F.	Kerangka Pemikiran .....	29
G.	Hipotesis .....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A.	Jenis Penelitian .....	36
B.	Populasi dan Sampel.....	36
C.	Metode Pengumpulan Data .....	38
D.	Variabel Penelitian .....	38
1.	Variabel Independen .....	38
2.	Variabel Dependen .....	38
E.	Definisi Operasional.....	39
1.	Kualitas Website (X1) .....	39
2.	Garansi (X2) .....	40
3.	Kepercayaan (X3).....	40
4.	Loyalitas Pelanggan (Y) .....	41
F.	Uji Instrumen Penelitian.....	41
1.	Uji Validitas.....	41
2.	Uji Reliabilitas .....	42
G.	Uji Asumsi Klasik .....	42
1.	Uji Normalitas .....	42
2.	Uji Multikolinieritas .....	43
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	43

H. Metode Analisi Data .....	44
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
2. Uji Koefisien Determinasi .....	44
3. Uji Pengaruh Simultan (Uji F) .....	45
4. Uji Parsial (Uji t) .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	48
A. Hasil Penelitian .....	48
1. Gambaran Umum Shoppe .....	48
B. Deskripsi Responden .....	50
1. <i>Response Rate</i> .....	50
2. Gambaran Umum Responden .....	51
3. Statistik Deskriptif Jawaban Responden .....	55
C. Uji Instrumen .....	60
1. Uji Validitas .....	60
2. Loyalitas Pelanggan .....	60
3. Uji Reliabilitas .....	63
D. Uji Asumsi Klasik .....	63
1. Uji Normalitas .....	64
2. Uji Multikolinieritas .....	65
3. Uji Heteroskedastisitas .....	66
E. Metode Analisi Data .....	67
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
2. Uji Koefisien Determinasi .....	69
3. Uji Pengaruh Simultan (Uji F) .....	70
4. Uji Parsial ( <i>t test</i> ) .....	71
F. Pembahasan .....	75
BAB V PENUTUP .....	86
A. Kesimpulan .....	86
B. Keterbatasan Penelitian .....	86
C. Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN .....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 5 Top <i>Brand</i> Aplikasi belanja Online di Indonesia .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Website .....	39
Tabel 3.2 Indikator Garansi .....	40
Tabel 3.3 Indikator Kepercayaan .....	40
Tabel 3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	41
Tabel 4.1 Respondent Rate .....	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Fakultas .....	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur .....	53
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Intensitas Belanja Online .....	54
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	55
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Website .....	56
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Garansi .....	58
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Website .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Garansi .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	62
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.18 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 4.20 Hasil Uji F .....	71
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Loyalitas Pelanggan .....	75
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kualitas Website .....	77
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Garansi .....	80
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kepercayaan .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 3.1 Kurva uji F .....	45
Gambar 3.2 Kurva Uji t .....	46
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	71
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	72
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	73
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	74

