



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN,
DAN LOYALITAS KONSUMEN ONLINE SHOP NWE LABEL**

SKRIPSI

ISHMAH MUSLIMAH 1710111068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN,
DAN LOYALITAS KONSUMEN ONLINE SHOP NWE LABEL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

ISHMAH MUSLIMAH 1710111068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Ishmah Muslimah

NIM : 1710111068

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Februari 2021

Yang menyatakan.



(Ishmah Muslimah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ishmah Muslimah
NIM : 1710111068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen
Online Shop NWE Label**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 03 Januari 2021

Yang Menyatakan,


(Ishmah Muslimah)

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN, DAN LOYALITAS KONSUMEN ONLINE SHOP NWE LABEL

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ISHMAH MUSLIMAH 1710111068

Telah dipertahankan di depan TIM Penguji pada tanggal: 03 Februari 2021

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM
Ketua Penguji



Tati Handayani, S.E., M.M
Penguji I



Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Wahyudi, S.E., M.M
Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 1 Maret 2021

Analysis of Service Quality, Customer Satisfaction, and Consumer Loyalty of NWE Label Online Shop

By Ishmah Muslimah

Abstract

One of the fast growing online businesses is the online shop NWE Label, whose business development is highly dependent on the growth rate of consumers who buy products at NWE Label. However, currently there is a problem with NWE Label consumer loyalty, namely the willingness to recommend which is indicated by the decreasing number of product ratings on the Shopee NWE Label account. So that the formulation of the problem in this study is whether service quality and customer satisfaction affect consumer loyalty to the online shop NWE Label. The purpose of this study was to prove and analyze the effect of service quality, customer satisfaction on customer loyalty online shop NWE Label. In this study using quantitative data with a population, namely online shop consumers NWE Label. With a sample of 100 consumers who have shopped at the NWE Label online shop more than once and purposive sampling is the method. The analysis technique uses Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. The results showed that the variable service quality and customer satisfaction had a positive and significant effect on the loyalty of online shop consumers at NWE Label. The limitation of this study is the lack of knowledge of respondents about the questionnaire statements so that the results obtained by researchers are biased.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen *Online Shop* NWE Label

Oleh Ishmah Muslimah

Abstrak

Salah satu bisnis *online* yang berkembang pesat yaitu *online shop* NWE Label yang perkembangan usahanya sangat dilihat dari laju kenaikan konsumen NWE Label. Namun saat ini terjadi masalah pada loyalitas konsumen NWE Label, yaitu kesediaan merekomendasikan yang ditunjukkan dengan jumlah penilaian produk di akun Shopee NWE Label yang mengalami penurunan. Sehingga rumusan masalah yang ditetapkan yaitu apakah kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen *online shop* NWE Label. Tujuan dari penelitian yaitu untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen *online shop* NWE Label. Jenis data yang digunakan ialah jenis data kuantitatif dengan populasi yaitu konsumen *online shop* NWE Label. Dengan sampel sebanyak 100 konsumen yang pernah berbelanja di *online shop* NWE Label lebih dari satu kali dan *purposive sampling* sebagai metodenya. Teknik analisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software SmartPLS* 3.0. Hasil yang didapatkan menunjukkan hasil yaitu variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen *online shop* NWE Label. Keterbatasan penelitian ini yaitu kurangnya pengetahuan responden mengenai pernyataan kuesioner sehingga hasil yang didapatkan peneliti menjadi bias.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Hari ini Rabu, tanggal 03 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Ishmah Muslimah

NIM : 17101111068

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut: Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen *Online Shop* NWE Label

Dinyatakan yang bersangkutan ***Lulus/Tidak Lulus****)

Penguji

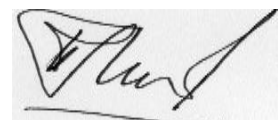
No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM	Ketua	
2	Tati Handayani, S.E., M.M	Anggota I	
3	Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 17 Februari 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,S.E.,M.M.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen Online Shop NWE Label”**. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara ,SE.,Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ibu Dr. Maria Bernadette Nani Ariani, SE.,MM Selaku Dosen Pembimbing Akademik. Kemudian Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani SE., M.Si dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberi saran-saran yang sangat bermanfaat. Serta penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh Dosen, Staff Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian berjalan.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Buchori Muslim dan Ibu Netty Herawati selaku orang tua serta Bapak Basri selaku kakek yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil, serta kepada Siti Robbiah Aldalawiyah sebagai kakak kandung penulis dan rekan-rekan yaitu Imam Tri Utomo, Hanifah, Degatha, dan Ratasya yang juga telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk penelitian-penelitian yang akan datang dan bermanfaat.

Jakarta, 03 Februari 2021

Ishmah Muslimah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
II.1 Landasan Teori.....	9
II.1.1 Pemasaran	9
II.1.2 Perilaku Konsumen	10
II.1.3 Loyalitas Konsumen.....	10
II.1.4 Kualitas Layanan.....	12
II.1.5 Kepuasan Konsumen.....	14
II.2 Penelitian Sebelumnya	18
II.3 Model Penelitian	25
II.3.1 Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	25

II.3.2	Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	25
II.4	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
III.1.1	Definisi Operasional.....	27
III.1.2	Pengukuran Variabel	28
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	29
III.2.1	Populasi	29
III.2.2	Sampel	29
III.3	Teknik Pengumpulan Data	31
III.3.1	Jenis Data.....	31
III.3.2	Sumber Data.....	31
III.3.3	Pengumpulan Data	32
III.4	Teknik Analisis Data	34
III.4.1	Analisis Deskriptif.....	34
III.4.2	Analisis Inferensial.....	35
III.4.3	Uji Validitas	39
III.4.4	Uji Reliabilitas	40
III.4.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
III.4.6	Uji Hipotesis (<i>Resampling Boothstrapping</i>).....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian Hail.....	43
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	45
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis	48
IV.3.1	Analisis Deskriptif.....	48
IV.3.2	Analisis Inferensial.....	50
IV.4	Pembahasan	60
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	61
IV.4.2	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	62
IV.5	Keterbatasan Penelitian	64

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
V.1 Simpulan.....	66
V.2 Saran.....	66
 DAFTAR PUSTAKA.....	68
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase Penilaian Pelanggan NWE Label	5
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 3. Pengukuran Variabel	28
Tabel 4. Skala Likert	32
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen	32
Tabel 6. <i>Guidelines for Identifying Significance Factor Loading</i>	35
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	40
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	45
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Usia	46
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	46
Tabel 11. Karakteristik Responden Menurut Jumlah Pembelian pada <i>Online Shop</i> NWE Label dalam sebulan	47
Tabel 12. <i>Outer Loading Factor</i> Variabel Kualitas Layanan	48
Tabel 13. <i>Outer Loading Factor</i> Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 14. <i>Outer Loading Factor</i> Variabel Loyalitas Konsumen	49
Tabel 15. <i>Convergent Validity</i> melalui <i>Output Outer Loading</i>	52
Tabel 16. <i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Fornell-Lacker Criterium</i>	53
Tabel 17. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	53
Tabel 18. <i>Cross Loading Output PLS</i>	54
Tabel 19. <i>Cross Loading Output PLS</i> setelah Re-Estimasi.....	55
Tabel 20. Nilai VIF Variabel Kualitas Layanan.....	56
Tabel 21. Uji Reliabilitas	57
Tabel 22. <i>Outer Weight</i>	58
Tabel 23. Nilai R-square	59
Tabel 24. Hasil Uji Statistik t	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Pengguna <i>Online Shop</i> di Indonesia 2017 s/d 2019	2
Gambar 2. Penilaian Konsumen terhadap <i>Online Shop</i> NWE Label di <i>Shopee</i>	4
Gambar 3. Model Penelitian	26
Gambar 4. Langkah-langkah Analisis PLS	36
Gambar 5. Inner Model	37
Gambar 6. Kerangka Model Penelitian	38
Gambar 7. <i>Online shop</i> NWE Label	43
Gambar 8. <i>Outer Model</i>	51
Gambar 9. <i>Inner Model</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2 Matriks Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6 Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7 Hasil *Ouput Outer* Model Penelitian
- Lampiran 8 Hasil *Output Inner* Model Penelitian
- Lampiran 9 Hasil *Output* Model PLS
- Lampiran 10 T Tabel
- Lampiran 11 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 12 Surat Balasan Permohonan Riset
- Lampiran 13 Bukti Sebar Kuesioner
- Lampiran 14 Akun Shopee dan Instagram NWE Label
- Lampiran 15 Hasil Turnitin