

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *BRAND TRUST* DAN
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY PADA PENGGUNA *PAY LATER ONLINE SHOP***

**SANDY OKTAVIAN
8215152665**



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2022**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, BRAND TRUST AND
CUSTOMER SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY ON
PAY LATER ONLINE SHOP USERS***

**SANDY OKTAVIAN
8215152665**



This thesis is prepared to fulfill one of the requirements for obtaining a Bachelor of Economics at the Faculty of Economics, State University of Jakarta

***STUDY PROGRAM S1
MARKETING CONCENTRATION
MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2022***

ABSTRAK

Sandy Oktavian, 2022 ; Pengaruh *Service Quality, Brand Trust Dan Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Pengguna *Pay Later Online Shop* : Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D & Ika Febrilia, SE, M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji apakah *brand reputation* berpengaruh positif terhadap *brand trust* pengguna *pay later online shop* Lazada. 2) Untuk menguji apakah *transaction safety* berpengaruh positif terhadap *brand trust* pengguna *pay later online shop* Lazada. 3) Untuk menguji apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pengguna *pay later online shop* Lazada. 4) Untuk menguji apakah *brand trust* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pengguna *pay later online shop* Lazada. 5) Untuk menguji apakah *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pengguna *pay later online shop* Lazada. Metode pengumpulan data menggunakan metode *survey* dengan instrument berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 240 responden yang sudah menggunakan layanan aplikasi Lazada. Teknis analisis data menggunakan SEM versi 26 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Data yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, reabilitas, uji hipotesis, CFA, EFA, dan uji *goodness of fit indices*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) *service quality* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*; 2) *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*. 3) *brand reputation* berpengaruh positif terhadap *brand trust*; 4) *transaction safety* berpengaruh positif terhadap *brand trust*; 5) *brand trust* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci : *Brand Reputation, Transaction Safety, Service Quality, Brand Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Pay Later*




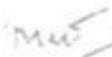



ABSTRACT

Sandy Oktavian, 2022 ; *The Effect of Service Quality, Brand Trust and Customer Satisfaction to customer Loyalty on Pay Later Online Shop Users : Marketing Concentration, Study Program S1, Management Department, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Supervisor team: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D & Ika Febrilia, SE, M.M.*

The purpose of this research is: 1) To test whether brand reputation has a positive effect on brand trust in Lazada online shop pay later users. 2) To test whether transaction safety has a positive effect on the customer brand trust of Lazada pay later online shop users. 3) To test whether service quality has a positive effect on customer loyalty of Lazada pay later online shop users. 4) To test whether brand trust has a positive effect on customer loyalty of Lazada pay later online shop users. 5) To test whether customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty of Lazada pay later online shop users. The data collection method used a survey method with the instrument in the form of a questionnaire. The object of this research is 240 respondents who have used the Lazada application service. Technical data analysis using SEM version 26 to process and analyze research data. The data to be analyzed in this study are validity, reliability, hypothesis testing, CFA, EFA, and goodness of fit indices test. The results of this research show that: 1) service quality has a positive effect on customer loyalty; 2) customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty. 3) brand reputation has a positive effect on brand trust; 4) transaction safety has a positive effect on brand trust; 5) brand trust has a positive effect on customer loyalty.

Keywords : Brand Reputation, Transaction Safety, Service Quality, Brand Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Pay Later.

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggungjawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP 19720715 200112 1 001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., MSi., Ph.D NIP 19741221 200812 1 001 Ketua Sidang		26 Agustus 2022
2	Agung Kresnamurti R, ST., M.M NIP 19740416 200604 1 001 Penguji 1		26 Agustus 2022
3	Dr. Ayu Krishna Yuliaty, S.Sos., M.M NIP 19730725 200312 2 002 Penguji 2		24 Agustus 2022
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. NIP 19700212 200812 1 001 Pembimbing 1		26 Agustus 2022
5	Ika Febrilia, SE., M.M. NIP 19870209 201504 2 001 Pembimbing 2	 	26 Agustus 2022
Nama : Sandy Oktavian No. Registrasi : 8215152665 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 23 Agustus 2022			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkup lima tanda tangan asli dengan bolpoin warna biru


PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 12 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Sandy Oktavian

No. Reg: 8215152665

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Service Quality, Brand Trust Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Pengguna Pay Later Online Shop**”, sebagai persyaratan akhir dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, motivasi, bantuan dan doa dari berberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya, kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ika Febrilia, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing II.
3. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Suherman, M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan / staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
6. Orang tua tercinta Ayahanda Aris Budiono serta Ibunda Wahyu Widyawati atas segala pengorbanan, doa dan kasih sayang yang tidak pernah putus diberikan untuk penulis serta telah memberi bantuan baik moril maupun

materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan studi S1 penulis.

7. Sofia Qorina sebagai orang yang telah sabar menjadi pendamping, memotivasi, dan menyemangati.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 12 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Sandy Oktavian