

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* DI
JABODETABEK**

ROSA DELIA

1707618009



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana
Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION FOR E-COMMERCE USERS IN
JABODETABEK***

ROSA DELIA

1707618009



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is prepared to fulfill the requirements to obtain a Bachelor of
Education degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

ABSTRAK

ROSA DELIA, Pengaruh *Service Quality* dan *Product Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna *E-Commerce* di Jabodetabek.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* dan *Product Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna *E-Commerce* di Jabodetabek. Survei penelitian dilakukan di Jabodetabek dengan menggunakan kuesioner daring dan melibatkan para pengguna yang sering berbelanja *online* di Shopee sebanyak lima kali selama tiga bulan terakhir. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 200 responden. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 26 dan *Structural Equation Model* (SEM) AMOS untuk mengelola dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketujuh hipotesis diterima, H₁ – *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai C.R 3,302 > 1,98 dan P 0,000 < 0,05, H₂ – *Product Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai C.R 2,259 > 1,98 dan P 0,024 < 0,05, H₃ – *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan nilai C.R 5,005 > 1,98 dan P 0,000 < 0,05, H₄ – *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan nilai C.R 4,762 > 1,98 dan P 0,000 < 0,05, H₅ – *Product Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan nilai C.R 6,007 > 1,98 dan P 0,000 < 0,05, H₆ – *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,041 < 0,05 dan *standardized indirect effect two tailed significance* sebesar 0,012 < 0,05, dan H₇ – *Product Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,039 < 0,05 dan *standardized indirect effect two tailed significance* sebesar 0,034 < 0,05.

Kata kunci: *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction*, *Product Quality*, dan *Service Quality*.

ABSTRACT

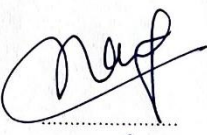


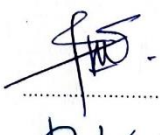

ROSA DELIA, *The Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction for E-Commerce Users in Jabodetabek.*

This study aims to determine the effect of Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in E-Commerce Users in Jabodetabek. The research survey was conducted in Jabodetabek using an online questionnaire and involved users who often shop online at Shopee five times during the last three months. The sample was selected using purposive sampling technique with 200 respondents. The data analysis technique used SPSS version 26 and AMOS Structural Equation Model (SEM) to manage and analyze the research data. The results of this study indicate that all seven hypotheses are accepted, H1 - Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction with a C.R value of $3.302 > 1.98$ and $P 0.000 < 0.05$, H2 - Product Quality has a significant effect on Customer Satisfaction with a CR value $2.259 > 1.98$ and $P 0.024 < 0.05$, H3 - Customer Satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty with a value of C.R $5.005 > 1.98$ and $P 0.000 < 0.05$, H4 - Service Quality has a significant effect on Customer Loyalty with a value of C. R $4.762 > 1.98$ and $P 0.000 < 0.05$, H5 - Product Quality has a significant effect on Customer Loyalty with a value of C.R $6,007 > 1.98$ and $P 0.000 < 0.05$, H6 - Service Quality has a significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction with a standardized indirect effect value of $0.041 < 0.05$ and a standardized indirect effect two tailed significance of $0.012 < 0.05$, and H7 - Product Quality has a significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction with a standardized indirect effect value of $0.039 < 0.05$ and a standardized indirect effect two tailed significance of $0.034 < 0.05$.

Keywords: *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Product Quality, and Service Quality.*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Ketua Penguji)		21 Februari 2023
2	Ika Febrilia, SE, MM. NIP. 198702092015042001 (Penguji 1)		15 Februari 2023
3	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP 198507232010121002 (Penguji 2)		15 Februari 2023
4	Prof. Dr. Corry Yohana, MM. NIP. 19590918 1985032011 (Pembimbing 1)		20 Februari 2023
5	Rahmi, SE, M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		20 Februari 2023

Nama : Rosa Delia
No. Registrasi : 1707618009
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 10 Februari 2023

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

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosa Delia

NIM : 1707618009

Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa proposal skripsi yang diajukan untuk memenuhi gelar akademik di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang tertulis menggunakan sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka. Namun, jika dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka Saya siap untuk menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 31 Januari 2023

Penulis



Rosa Delia

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Saya persembahkan skripsi ini untuk orang tua Saya terutama Mama dan almarhum Bapak Saya yang menjadi motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi. Semoga dengan selesainya skripsi ini menjadi sebuah kebahagiaan untuk Ibu Kurnengsih dan almarhum Bapak Ato Suranto. Skripsi ini juga Saya persembahkan kepada dosen pembimbing Saya yaitu Ibu Corry Yohana dan Ibu Rahmi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya agar skripsi ini dapat selesai dan Saya dapat mengantungi gelar sarjana. Sahabat Saya yang bernama Putri dan Bunga, Saya persembahkan skripsi ini untuk dirimu karna telah menjadi teman baik dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini, terima kasih atas suport yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini juga kupersembahkan untuk orang yang paling istimewa dalam hidupku yaitu Mumu Ahmad M, S.T. Terima kasih telah membuatku bahagia dan karna dukunganmu skripsi ini dapat selesai. Persembahan paling utama yaitu untuk diri Saya sendiri, terima kasih sudah berjuang dan bertahan hingga saat ini. Teruslah berjuang karna perjalanan hidup masih panjang.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh *Service Quality* dan *Product Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna *E-Commerce* di Jabodetabek." guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang menjadi salah satu syarat kelulusan dalam perkuliahan.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan proposal skripsi ini tidak mungkin diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Corry Yohana, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing Penulis menyusun penulisan proposal skripsi ini.
2. Rahmi, S.E., M.S.M. sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing Penulis menyusun proposal skripsi ini.
3. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik sekaligus Koordinator yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua yang Penulis, yaitu Ibu Kurnengsih, Adik Peneliti yaitu M. Ryan yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi Penulis dengan tulus, serta Alm. Bapak Ato Suranto yang telah memotivasi Penulis untuk terus semangat menjalani masa perkuliahan.

7. Mumu Ahmad M, S.T yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi Penulis dengan tulus, serta telah memotivasi Penulis untuk terus semangat menjalani masa perkuliahan sampai berada hingga saat ini.
8. Putri, Bunga, dan seluruh teman-teman Pendidikan Bisnis 2018 yang telah membantu memberikan masukan dan saran sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Masyarakat yang berdomisili di Jabodetabek yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa, dalam penyusunan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat Penulis harapkan dari banyak pihak. Semoga proposal skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat yang berarti bagi Pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 31 Januari 2023

Rosa Delia