

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SITUS DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN *MARKETPLACE***

**TITO HADYAN
8215165305**



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS MARKETPLACE
CUSTOMER LOYALTY***

**TITO HADYAN
8215165305**



*Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree on
Faculty of Economics State University of Jakarta*

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS STATE
UNIVERSITY OF JAKARTA
2021**

ABSTRAK

TITO HADYAN. 8215165305. Pengaruh Kualitas Layanan Situs dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Market Place*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2020.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: mengukur pengaruh langsung kualitas layanan situs terhadap kepuasan pelanggan *market place*; mengukur pengaruh langsung kepuasan pelanggan situs terhadap loyalitas pelanggan *market place*; dan mengukur pengaruh langsung kualitas layanan situs terhadap loyalitas pelanggan *market place*. Objek dari penelitian ini adalah 200 responden pengunjung *market place* di Jakarta. Penelitian ini menggunakan AMOS sebagai metode pengolahan data. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *market place*; adanya pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *market place*; dan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *market place*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Market Place*.

ABSTRACT

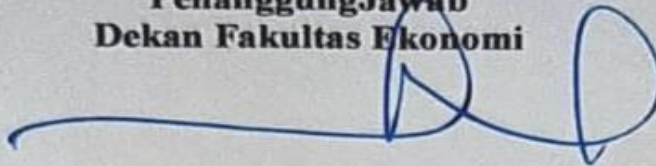
The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction Impact on Customer Loyalty Faculty of Economics, State University of Jakarta in 2020.

The objectives of this study were to: measure the direct effect of site service quality on market place customer satisfaction; measuring the direct effect of site customer satisfaction on market place customer loyalty; and measuring the direct effect of site service quality on market place customer loyalty. The object of this study were 200 respondents who visited the market place in Jakarta. This study uses AMOS as a data processing method. The results of hypothesis testing indicate that the influence of service quality on market place customer satisfaction; the influence of customer satisfaction on market place customer loyalty; and the influence of service quality on market place customer loyalty.

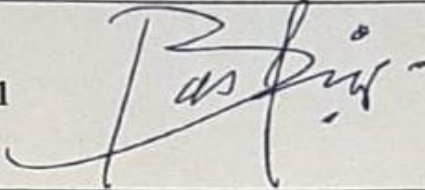

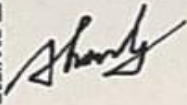



Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Market places.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP 19720715 200112 1 001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001 (Ketua)		17 Februari 2021
2	<u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP. 19840408 201903 1 003 (Sekretaris)	 	17 Februari 2021
3	<u>M. Edo S. Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP. 19720125 200212 1 002 (Penguji Ahli)		16 Februari 2021
4	<u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 19700212 200812 1 001 (Pembimbing 1)		16 Februari 2021
5	<u>Ika Febrilia, SE, M.M.</u> NIP. 19870209 201504 2 001 (Pembimbing 2)		16 Februari 2021

Nama : Tito Hadyan
No. Registrasi : 8215165305
Program Studi : S1 Manajemen (Alih Program)
Tanggal Lulus : 10 November 2020

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, 13 November 2020

Yang membuat pernyataan



TITO HADYAN.

No.Reg 8215165305

KATA PENGANTAR

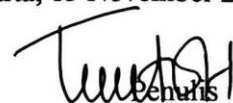
Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya atas terselesainya penulisan skripsi ini. Tujuan penulisan skripsi ini adalah memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi program studi S-1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Selain itu juga merupakan pelatihan untuk menuangkan pikiran ke dalam bentuk tulisan dari hasil jerih payah penulis selama menimba ilmu. Keterbatasan serta kemampuan penulis, menyebabkan penulis sering mendapat kesulitan. Namun berkat bantuan dari beberapa pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan yang berbahagia ini dengan keikhlasan dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Usep Suhud, M.Si, Ph.D., Dosen Pembimbing Satu Skripsi
3. Ika Febrilia, SE., MM., Dosen Pembimbing Dua Skripsi.
4. Dra. Basrah Saidani, M.Si., ketua sidang
5. Shandy Aditya, BIB, MPBS, sekretaris sidang
6. M. Edo S.Siregar, S.E., M.B.A, penguji ahli.
7. Orang tua penulis yang selalu memberikan semangat dan doa untuk mengerjakan skripsi.
8. Istri yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa untuk mengerjakan skripsi.
9. Sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan selalu mengingatkan penulis untuk tidak pantang menyerah menyusun skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan S-1 Manajemen 2016 alih program yang saling mendukung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, baik bentuk isi maupun teknik penyajian, oleh sebab itu kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak penulis terima dengan tangan terbuka.

Jakarta, 13 November 2020



Tito Hadyan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tito Hadyan
NIM : 8215165305
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / S1 Manajemen (AP)
Alamat email : tito.hadyan@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Situs dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Marketplace

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 01 Maret 2021

Tito Hadyan