

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
BERBELANJA DI LAZADA
(STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA KUPANG)**

**APRYANI M. D. NAPPA
19410103**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2023

PENGESAHAN SKRIPSI

**Pengaruh Word Of Mouth, Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Berbelanja Di Lazada
(Studi Kasus Masyarakat Kota Kupang)**



Apriyani M.D. Nappa
Nim: 19410103

MENYETUJUI

PEMBIMBING 1

Alva E. Sjoen, SE., MM
NIDN: 0831018301

PEMBIMBING 2

Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB., MM
NIDN: 8963100020

SKRIPSI

**Pengaruh Word Of Mouth, Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Berbelanja Di Lazada
(Studi Kasus Masyarakat Kota Kupang)**

Aprivani M.D. Nappa
Nim: 19410103



Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Peguji

Pada Tanggal: 19 Desember 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota	Zet Ena, SE., MM	
Penguji Anggota/Pembimbing 1	Alya E. Sjoen, SE., MM	
Penguji Anggota/Pembimbing 2	Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB., MM	

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Meperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi



Ketua Program Studi Manajemen

Alya E. Sjoen, SE., MM
NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa Tanggal 19 Desember 2023 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Apriani M.D Nappa
TTL : Larantuka, 08 April 2001
NIM : 19410103
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Word Of Mouth Kepuasan dan Kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan yang berbelanja di Lazada (studi kasus masyarakat kota kupang)

Pembimbing I : Alya Elita, Sjioen, SE., MM

Pembimbing II : Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB., MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Dr. Damaris Y. Koll., SE., MP	Utama	77.1	X 40%	30.84
Zet Ena, SE., MM	Anggota	75	X 20%	15
Alya Elita. Sjioen, SE., MM	Anggota	80	X 20%	16
Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB., MM	Anggota	82	X 20%	16.4
Total Nilai yang diperoleh: 78.24				
Nilai Aksara: A- (MEMUASKAN)				





UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Apriyani M.D. Nappa

Nim : 19410103

Program Studi : Manajemen

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Saya Buat Dengan Judul: "Penaruh *Word Of Mounth* Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Berbelanja Di Lazada (Studi Kasus Masyarakat Kota Kupang)" Yang Diusulkan Dalam Skema Penelitian Skripsi Untuk Tahun Akademik 2022/2023 Bersifat Original Dan Belum Pernah Diteliti Oleh Peneliti Lain/Peneliti Sebelumnya.

Bilamana Dikemudian Hari Ditemukan Ketidak Sesuaian Dengan Pernyataan Ini, Maka Saya Bersedia Dituntut Dan Proses Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku.

Demikian Pernyataan Ini Dibuat Dengan Sesungguhnya Dan Sebenar-Benarnya.

Kupang, 06 Desember 2023



MOTTO

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya (Matius 21:22)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan sukacita, segala hormat saya persembahkan bagi kemuliaan Tuhan Yesus Sang Juru Selamat, karena atas berkat dan penyertaannya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

Dan oleh karena itu skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Pertama untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah berjuang dan bertahan sampai saat ini dan yang sudah mampu bertahan dititik ini.
2. Orang tua tercinta, Bapak Polce Nappa dan Mama Orita Yetti Oktaviana Sae yang selalu mendoakan, menguatkan, mendukung dan memotivasi untuk keberhasilan dan menjadi alasan terbesar penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Saudara tersayang Julio Fransisko Nappa dan Heriberto Yosael Novem Nappa dan seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu mendoakan, mendukung dan menyemangati saya.
4. Sahabat-sahabat dan teman-teman terkhususnya Novita Elviani Toni, Diana Freitas, Yunita Mau, Ratna Karipui dan semua seperjuangan Manajemen kelas C dan Jalur Minat Pemasaran Angkatan 2019 yang namanya tidak disebutkan satu persatu yang selalu memberi dukungan, membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana (UKAW) Kupang, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen.
6. Semua pihak yang telah memberi dukungan dan doa untuk penulis yang namanya tidak disebut satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Word of Mouth, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Berbelanja di Lazada (Studi Kasus Masyarakat Kota Kupang)” inidengan baik.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik bukan karena kebolehan dan kemampuan semata daripada penulis, namun karena bimbingan dan kasih Tuhan melalui semua pihak yang memberikan bantuan serta bimbingan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Ir. Godlief Frederik Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Jusuf Aboladaka, SE.,M.Siselaku Dekan Fakuktas Ekonomi.
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MPselaku wakil Dekan 1 Fakuktas Ekonomi.
4. Ibu Alya Elita Sjoen, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus selaku dosen pembimbing I yang dengan tulus telah meluangkan waktu, tenaga dan sumbangsih pemikiran yang positif kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak Jofret U. S. Peku Djawang, S.AB.,MM selaku pembimbing II yang juga dengan tulus telah meluangkan waktu, tenaga dan sumbangsih pemikiran yang positif kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

6. Margarethy R. Mbado, S.E., MM selaku dosen penasehat akademik yang juga selalu memberi nasehat dan dukungan serta arahan-arahan yang bersifat membangun kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga pada penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen bersama staf yang telah memberikan ilmu serta membantu pengurusan administrasi hingga pada penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta serta kakak adik yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pihak lain sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap bahwa semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya yang membutuhkannya.

Kupang, 6 desember 2023

Penulis

Apriani Nappa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASLAH.....	1
1.2 MASALAH PENELITIAN.....	8
1.3 PERSOALAN PENELITIAN	8
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	9

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 LOYALITAS PELANGAN.....	10
2.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	12
2.1.3 Kelebihan Loyalitas Pelanggan	13

2.1.4 Kelemahan Loyality Pelangan	14
2.1.5 Indikator Loyality Pelangan	14
2.2 WORD OF MOUTH.....	15
2.2.1 Pengertian Word of Mouth	15
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i>	16
2.2.3 Kelebihan <i>Word of Mouth</i>	17
2.2.4 Indikator <i>Word of Mouth</i>	18
2.3 KEPUASAN PELANGAN.....	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelangan.....	18
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelangan	19
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelangan	20
2.4 KEPERCAYAAN PELANGAN	20
2.4.1 Pengertian Kepercayaan Pelangan.....	20
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelangan	21
2.4.3 Indikator-Indikator Kepercayaan Konsumen	22
2.5 KONSEP PENELITIAN	23
2.6 KERANGKA DASAR PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	24
2.6.1 Kerangka Dasar Penelitian	24
2.6.2 Hipotesis Kerja	25
2.6.3 Hipotesis Statistik	26

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 POPULASI DAN SAMPEL	27
3.1.1 Populasi	27
3.1.2 Sampel.....	27
3.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	28
3.3 KONSEP INDIKATOR EMPIRIK DAN SKALA PENGUKURAN	
KONSEP	29
3.4 TEKNIS ANALISIS DATA	30
3.4.1 Analisis Pendahuluan.....	30
3.4.2 Analisis Lanjutan	31
3.4.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.4.2.2 Uji Hipotesis	32

BAB IV. ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS

4.1 GAMBARAN UMUM KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	34
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja.....	37
4.2 ANALISIS PENDAHULUAN	37
4.2.1 Word of Mouth (X1)	39
4.2.2 Kepuasan Pelanggan (X2).....	40
4.2.3 Kepercayaan Pelanggan (X3).....	41

4.2.4 Loyalitas Pelanggan (Y).....	43
4.3 ANALISIS LANJUTAN.....	44
4.3.1 Uji Regresi Linier Berganda	44
4.3.2 Uji Hipotesis	45
4.4 BAHASAN DAN HASIL ANALISIS.....	48
4.4.1 Pengaruh Word of Terhadap Loyalitas Pelangan.....	48
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelangan Terhadap Loyalitas Pelangan.....	49
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Pelangan Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	50
BAB V. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Implikasi Teoritis	52
5.3 Implikasi Terapan.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung E-Commerce Lazada 2019-2022.....	6
Tabel 3.1 Konsep, Indikator dan Skala Pengukuran.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja.....	37
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Word of Mouth.....	39
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	40
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Pelanggan.....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	25
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1, Kuisoner Penelitian.....	57
Lampiran 2, Tabulasi Data.....	62
Lampiran 3, Hasil SPSS.....	77
Lampiran 4, Ijin Penelitian	78
Lampiran 5, Selesai Penelitian.....	79
Lampiran 6, Kartu Konsul.....	80