

**PENGARUH *SATISFACTION, TRUST* DAN *EASE OF USE OF THE APPLICATION* TERHADAP *LOYALITAS* KONSUMEN ONLINE SHOP SHOPEE**

**(Studi Kasus pada Konsumen Shopee di Kabupaten Kebumen)**

Diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu  
Program Studi Ekonomi Islam  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama



**SKRIPSI**

Oleh :

**PUTRI NOVA KHAIRUNISA  
17.21095**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN  
2021**

**PENGARUH *SATISFACTION, TRUST* DAN *EASE OF USE OF THE APPLICATION* TERHADAP *LOYALITAS* KONSUMEN ONLINE SHOP SHOPEE**

**(Studi Kasus pada Konsumen Shopee di Kabupaten Kebumen)**

Diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu  
Program Studi Ekonomi Islam  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama



**SKRIPSI**

Oleh :

**PUTRI NOVA KHAIRUNISA  
17.21095**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN  
2021**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)**

Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 3532 Tahun

2013 Jl. Tentara Pelajar no. 55B Telp.(0278) 385902 Kebumen 54312

Website: [www.febi.iainukebumen.ac.id](http://www.febi.iainukebumen.ac.id) Email: [iainufebi@gmail.com](mailto:iainufebi@gmail.com)

---

---

**NOTA DINAS**

**Hal : Skripsi**

Kepada,  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen  
c/q Biro Skripsi  
Di  
Tempat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen No : In.11/X.10/IAINU/F.IV/III/016/2021 Tertanggal: 8 Maret 2021 Tentang Judul dan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program S.1 Tahun Akademik 2020/2021. Atas tugas kami sebagai Pembimbing Skripsi Saudari :

Nama : Putri Nova Khairunisa  
NIM : 1721095  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2020/2021  
Judul Skripsi : Pengaruh Satisfaction, Trust dan Ease Of Use Of The Application Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Shopee (Studi Kasus pada Konsumen Shopee di Kabupaten Kebumen)

Maka setelah kami teliti dan diadakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami anggap skripsi tersebut sebagai hasil penelitian/kajian mendalam telah memenuhi syarat untuk diajukan ke siding munaqasyah IAINU Kebumen.

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasyahkan, dan bersama ini kami kirimkan 3 ekseplar skripsi yang dimaksud.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Kebumen, 28 Agustus 2021

Pembimbing I

**Dr. Imam Satibi, M.Pd.I**  
NIDN. 2123027201

Pembimbing II

**Umi Arifah, M.M**  
NIDN. 2114088703

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**


**PENGARUH *SATISFACTION*, *TRUST* DAN *EASE OF USE OF THE APPLICATION* TERHADAP *LOYALITAS* KONSUMEN ONLINE SHOP SHOPEE**

**(Studi Kasus pada Konsumen Shopee di Kabupaten Kebumen)**


Oleh  
**Putri Nova Khairunisa**  
**1721095**

Telah dimunaqosahkan di depan Sidang Penguji  
Pada Selasa, 31 Agustus 2021  
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Strata 1 Ekonomi Syariah  
Pada Selasa, 31 Agustus 2021

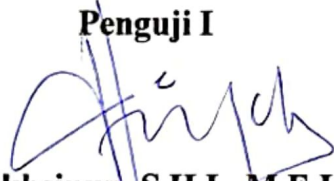
**Pembimbing I**

  
**Dr. Imam Satibi, M.Pd.I**  
**NIDN. 2123027201**

**Pembimbing II**

  
**Umi Arifah, S.Pd.I., M.M**  
**NIDN. 2114088703**

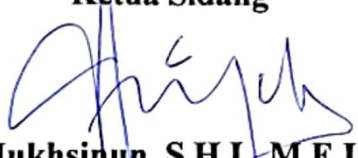
**Penguji I**

  
**Mukhsinun, S.H.I., M.E.I.**  
**NIDN. 2105038102**


**Penguji II**

  
**Siti Ngatikoh, S.E., M.M**  
**NIDN.2107117001**

**Ketua Sidang**

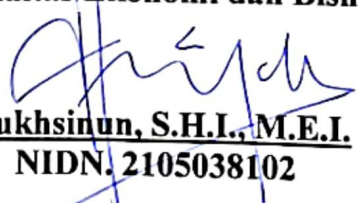
  
**Mukhsinun, S.H.I., M.E.I.**  
**NIDN. 2105038102**

**Sekretaris**

  
**Nur Iman Hakim Al-Faqih, M.E.K**  
**NIDN. 2108028901**

Mengesahkan

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

  
**Mukhsinun, S.H.I., M.E.I.**  
**NIDN. 2105038102**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PUTRI NOVA KHAIRUNISA

NIM : 17.21095

Judul Skripsi : **PENGARUH *SATISFACTION*, *TRUST* DAN *EASE OF USE OF THE APPLICATION* TERHADAP *LOYALITAS* KONSUMEN ONLINE SHOP SHOPEE (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee di Kabupaten Kebumen)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar-benar hasil penelitian/ pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri di bawah bimbingan dosen Pembimbing dan berdasarkan Metode karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dalam skripsi ini tidak terdapat ada karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dalam perjalanan waktu terbukti Skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala resiko termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen, 29 Agustus 2021



Putri Nova Khairunisa  
NIM. 1721095

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ  
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”*

(QS. An-Nissa :29)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Al Quran, Surat An-Nissa, ayat 29.

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah Atas Rahmat dan Ridha Allah, Skripsi Ini Saya Persembahkan*

*Kepada:*

*Orang tua tercinta, Bapak Nur Ahmad dan Ibu Yuyun Yuniarsih, Terimakasih atas doa dan dukungan yang menjadi motivasi untuk berusaha melakukan yang terbaik, semoga kelak dapat membanggakan bapak dan ibu.*

*Adik-adik dan sepupu tersayang. Terimakasih atas kasih dan sayang yang selalu diberikan yang menjadi inspirasi untuk terus berjuang.*

*Segenap keluarga besar FEBI dan Almamater IAINU Kebumen*

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, terus bermunculan jenis *marketplace* online baru yang akan terus bersaing dalam dunia perdagangan. Maka dalam mengatasi hal tersebut terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi berkembangnya suatu *marketplace* online diantaranya yaitu *satisfaction, trust dan ease of use*.

Penelitian ini dilakukan dengan objek penelitian masyarakat Kabupaten Kebumen yang menjadi konsumen atau pernah berbelanja di marketplace Shopee. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang diperoleh yaitu data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik, serta analisisnya menggunakan analisis regresi linier berganda. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh *satisfaction, trust dan ease of use* terhadap *loyalitas* konsumen di toko online Shopee oleh masyarakat Kabupaten Kebumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *satisfaction, trust dan ease of use* berpengaruh secara simultan terhadap *loyalitas* pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $(27,926 > 2,16)$ . Adapun yang paling dominan mempengaruhi *loyalitas* pelanggan adalah *satisfaction* atau kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai uji t dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $3,562 > 1,66515$ .

Kata Kunci : *Satisfaction, Trus, Ease Of Use, Loyalitas Pelanggan, Pendekatan*

*Kuantitatif dan Online Shop Shopee.*



## **ABSTRAK**

*Along with the times, new types of online marketplace continue to emerge that will continue to compete in the trading world. So in overcoming this, there are several factors that can influence the development of an online marketplace including satisfaction, trust and ease of use*

*The research was conducted with the object of research form the people of Kebumen Regency who are consumers or have shopped at the Shopee marketplace. The type of research used id field research using quantitative methods. Sources of data obtained are secondary data and primary data. Data collection techniques using questionnaires and documentation. Data analysis used validity test, reability test and classical assumption test, and the analysis used multiple liniear regression analysis. The aim is to determine the effect of satisfaction, trust and ease of use on suctomer loyalty in the Shopee online store by the people of Kebumen Regency.*

*The resukt showed that satisfaction, trust and ease of use simultaneously effect customer loyalty. This is evidenced by the result of the F test where the value of Fcount > Ftable is (27,926 > 2,16). The most dominant influence on customer loyalty is satisfaction. This is evidenced by the results of the t-test value where the value of tcount > ttable is 3,562 > 1,66515.*

**Keywords** : *Satisfaction, Trust, Ease of use, Customer Loyalty, Approach*

*Quantitative and Shopee Online Store.*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat karunia dan hidayah-Nya. Sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Satisfaction, Trust dan Ease of use of the Application Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Shopee” berjalan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan atas kehadiran beliau Nabi Muhammad SAW dan keluarga serta sahabat yang kita nantikan syafa’atnya nanti di akhirat.

Skripsi ini merupakan karya tulis ilmiah yang dibuat sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen dan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam proses penyusunan dan penelitian karya ilmiah ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Baik berupa ide, kritik dan saran maupun bentuk lainnya. Maka dari itu penyusun mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Fikria Najitama, S.HI., M. SI., selaku rektor Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen, yang telah memimpin dan mengatur penyelenggaraan pendidikan serta menyediakan fasilitas dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Faisal, S.Ag., M.Ag., selaku wakil rector I Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen, yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Mukhsinun S.H.I.,M.E.I., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen, yang selalu memberikan dukungan dan nasihat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Munir Achyar, S.E.I.,M.S.I., selaku kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen, yang telah memberikan ide serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Imam Satibi, M.Pd.I dan Ibu Umi Arifah, M.M., selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dengan ikhlas dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Meskipun melalui beberapa proses diskusi, perbedaan pendapat, namun semua itu dapat dilalui demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, staff dan seluruh dosen, yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Syariah, teman organisasi dan semua angkatan 2017 yang telah membantu mencari referensi dan shearing ilmu dalam penelitian ini.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan dari awal sampai akhir penyelesaian skripsi ini. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan hidayah dan memberikan balasan atas amal baik yang telah diberikan. Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kebumen, 29 Agustus 2021

Penulis

**Putri Nova Khairunisa**

**NIM. 1721095**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang Masalah.....	1
Pembatasan Masalah.....	8
Perumusan Masalah.....	8
Penegasan Istilah.....	9
Tujuan Penelitian.....	11
Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II.....	14
KAJIAN TEORITIS.....	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Satisfaction.....	14
2. Trust.....	26

3. Ease Of Use.....	30
4. Loyalitas.....	34
B. Hasil Penelitian.....	40
C. Hipotesis Penelitian.....	48
D. Instrumen Penelitian.....	50
BAB III.....	54
METODE PENELITIAN.....	54
A. Pendekatan Penelitian.....	54
B. Desain Penelitian.....	55
C. Subjek Penelitian.....	56
1. Data Primer.....	56
2. Data Sekunder.....	57
D. Teknik Pengumpulan Data.....	59
E. Teknik Analisa Data.....	61
BAB IV.....	69
HASIL PENELITIAN.....	69
A. Gambaran Umum Shopee.....	69
B. Deskripsi Data Penelitian.....	72
C. Hasil Analisis Data.....	78
1. Uji validitas dan Reabilitas.....	78
a. Uji Validitas.....	80
b. Uji Reabilitas.....	82
2. Uji Asumsi Klasik.....	82
a. Uji Normalitas.....	82
b. Uji Multikolinieritas.....	84
c. Uji Autokorelasi.....	85

d. Uji Heterokedastisitas.....	86
D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
1. Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	88
2. Uji Simultan (Uji F).....	89
3. Uji Parsial (Uji t).....	90
E. Pembahasan.....	93
BAB V.....	99
PENUTUP.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
C. Penutup.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	109

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Variabel dan Indikator.....	51
Tabel 3.1. Skala Likert.....	60
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.2. Usia.....	73
Tabel 4.3. Pekerjaan.....	74
Tabel 4.4. Domisili.....	75
Tabel 4.5. Penghasilan.....	76
Tabel 4.6. Intensitas Kunjungan Shopee.....	77
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.8. Hasil Uji reabilitas.....	80
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas.....	84
Tabel 4.11. Hasil Uji Autokorelasi.....	85
Tabel 4.12. Hasil Uji $R^2$ .....	88
Tabel 4.13. Hasil Uji F.....	89
Tabel 4.14. Hasil Uji t.....	90



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1.</b>	
Data pengunjung terbanyak di 10 situs online shop di Indonesia 2017-2020.....	3
<b>Gambar 1.2.</b>	
Keluhan konsumen di Shopee.....	6
<b>Gambar 2.1.</b>	
Kerangka Pemikiran.....	53
<b>Gambar 4.1.</b>	
Logo Shopee.....	70
<b>Gambar 4.2.</b>	
Hasil Uji Normalitas.....	82
<b>Gambar 4.3.</b>	
Hasil Uji Heterokedastisitas.....	86