

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA
MAHASISWA STIA TABALONG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Pernyataan Memperoleh Gelar Sarjana



Di susun oleh:

Muhammad Aldy:

222632111274

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA MAHASISWA STIA**

TABALONG

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Aldy
Nim : 222632111274
Program Studi : Administrasi Niaga
- B. Disetujui oleh
- Pembimbing : Septiadi Wirawan, S.Psi., M.M. (.....)
NIDN. 1125098304
- Penguji I : Ahmad Farhani, S.Kom., M.A.B. (.....)
NIDN. 1112089102
- Penguji II : Hj. Saumira Mirnayanti, S.Kom.,M.A.B.(.....)
NIDN. 1119088601
- C. Dinyatakan ~~TIDAK LULUS~~ LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada Tingkat Strata Satu (S-1) Pada tanggal 2 April 2026.

Mengetahui,

Tanjung, 2 April 2026

Ketua STIA Tabalong

Ketua Prodi Ilmu Administrasi Niaga

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P.

Shinta Avriyanti, S.E., M.A.B.

NIK. 005 057 012

NIK. 005 057 058

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE PADA MAHASISWA STIA
TABALONG

Oleh :

Muhammad Aldy

222632111274

Tanjung, 1 April 2026

PEMBIMBING

Septiadi Wirawan, S.Psi., M.M.
NIDN. 1125098304

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Aldy

NIM : 222632111274

Program Studi : Administrasi Niaga

Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen E-commerce Shopee Pada Mahasiswa STIA Tabalong.

Menyatakan dengan sebenar - benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Tanjung, 1 April 2026

Penulis,

Muhammad Aldy
NIM. 222632111274

UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini dapat terselesaikan karena bantuan dari berbagai pihak yang mendorong dan membimbing penulis dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Rahmi Hayati S.Sos., M.A.P. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong.
2. Ibu Shinta Avriyanti, S.E., M.A.B. selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga.
3. Mahasiswa STIA Tabalong yang telah mendukung dan memberikan kesempatan kepada penulis melakukan penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
4. Bapak Septiadi Wirawan, S.Psi., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu berharganya untuk memberikan arahan, bimbingan dan sarannya selama penyusunan dan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala kemudahan dan motivasi yang diberikan, sehingga skripsi ini bisa diselesaikan tepat waktu. Terima kasih sudah mau direpotkan bahkan diluar jam kerja sekalipun. Terima kasih sudah menjadi pembimbing yang baik.
5. Kedua orang tua saya, Bapak Murni dan Ibu Dina, terima kasih atas segala doa, dukungan, semangat, dan usahanya yang tidak pernah berhenti, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga perjuangan saya ini dapat membanggakan ayah dan ibu.
6. Terimakasih kepada Norlatifah yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas

keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan proposal ini sampai selesai.

7. Terakhir, kepada diri saya sendiri Muhammad Aldy. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini dan berhasil menyelesaikan proposal ini dengan begitu banyak ujian yang hadir selama proses pengerjaan proposal ini sampai selesai.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama kepada penulis.

Tabalong, 1 April 2026

Penulis,

Muhammad Aldy
NIM. 222632111274

RINGKASAN

Muhammad Aldy, NIM. 222632111247, Program Studi Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong, 2026. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Shopee Pada Mahasiswa STIA Tabalong. Dosen Pembimbing Septiadi Wirawan, S.Psi., M.M.

Berdasarkan (Suara.com, 2024), tingkat loyalitas konsumen *e-commerce* di Indonesia masih tergolong rendah, di mana sekitar 42% pengguna cenderung tidak setia dan sering berpindah platform untuk mencari promo atau pengalaman belanja yang lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada *e-commerce* Shopee di kalangan mahasiswa STIA Tabalong. Seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada *e-commerce* Shopee di kalangan mahasiswa STIA Tabalong

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data penelitian diperoleh melalui data primer berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIA Tabalong dengan sampel berjumlah 87 orang yang memenuhi kriteria tertentu. Teknik *sampling* yang digunakan di dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Tahapan pengujian meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji t), dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen *e-commerce* Shopee pada mahasiswa STIA Tabalong. Besarnya pengaruh kepuasan pelanggan adalah sebesar 45,1% terhadap loyalitas konsumen, sedangkan sisanya sebesar 54,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen, *E-Commerce*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas limpahan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya yang berupa kesehatan, sehingga proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Shopee Pada Mahasiswa STIA Tabalong” dapat terselesaikan. Proposal ini disusun sebagai tugas akhir program studi administrasi niaga. Tugas ini telah disusun secara maksimal dengan harapan, semoga tugas ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca. Terlepas dari semua itu, kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun segi penyusunan. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala bentuk kritik dan saran yang datang dari pembaca. Semoga makalah ini bisa memberikan manfaat bagi para pembacanya, atas perhatian dan kesempatan yang diberikan untuk membuat makalah ini kami sampaikan terimakasih.

Tabalong, 01 April 2026

Muhammad Aldy
NIM. 222632111274

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
RINGKASAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Deskripsi Teori.....	11
C. Kerangka Konseptual.....	38
D. Hipotesis	38
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	41

C. Populasi Dan Sampel	41
D. Variabel Penelitian	43
E. Definisi Operasional Variabel	44
F. Sumber Data.....	46
G. Teknik Pengumpulan Data	47
H. Teknik Analisi Data	48
I. Jadwal Penelitian	55
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan.....	81
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Kerangka Konseptual	35
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.2 Pengukuran Skala Likert	45
3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	51
3.4 Jadwal Penelitian.....	52
4.1 Usia Responden.....	57
4.2 Jenis Kelamin	58
4.3 Program Studi	58
4.4 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	60
4.5 Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen	63
4.6 Deskriptif Frekuensi Kepuasan Pelanggan	67
4.7 Deskriptif Frekuensi Loyalitas Konsumen.....	69
4.8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	72
4.9 Uji Validitas Loyalitas Konsumen	73
4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	75
4.11 Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	75
4.12 Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	77
4.13 Uji Regresi Linear Sederhana	78
4.14 Uji Hipotesis (Uji T)	80
4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	35
4.12 Uji Plot.....	76