

**ANALISIS PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN INSUN  
WARDROBE DI KOTA PANGKALPINANG MELALUI E-TRUST  
DALAM PLATFORM E-COMMERCE TIKTOKSHOP**

**PENELITIAN**



**JESSICA ANGELLITA**  
**2077500005**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISB ATMA LUHUR  
PANGKALPINANG  
2024**

**LAPORAN AKHIR PENELITIAN**  
**ISB ATMA LUHUR PANGKALPINANG**



**JUDUL PENELITIAN:**

**“Analisis Peningkatan Loyalitas Pelanggan Insun Wardrobe Di Kota  
Pangkalpinang Melalui E-Trust Dalam Platform E-Commerce  
Tiktokshop”**

**Diusulkan Oleh:**

**Jessica angellita**

**2077500005**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL**  
**ISB ATMA LUHUR**  
**PANGKALPINANG, BANGKA BELITUNG**  
**2024**

HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN HASIL PENELITIAN

**ANALISIS PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN INSUN WARDROBE DI  
KOTA PANGKALPINANG MELALUI E-TRUST DALAM PLATFORM E-  
COMMERCE TIKTOKSHOP**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Jessica Angellita**

**2077500005**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 16 Juli 2024

**Susunan Dewan Penguji  
Anggota**

**Dosen Pembimbing**



**Lili Indah Sari, M.Kom  
NIDN. 0228128003**



**Sarwindah, S.Kom, M.M  
NIDN. 0212068601**

**Ketua**

**Kaprodi Bisnis Digital**



**Bambang Adiwirto, M.Kom  
NIDN. 0216107102**



**Sarwindah, S.Kom, M.M  
NIDN. 0212068601**

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital  
Tanggal 23 Juli 2024

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



**Hengki, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0207049001**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 2077500005

Nama : Jessica Angellita

Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Loyalitas Pelanggan Insun Wardrobe di Kota Pangkalpinang Melalui *E-Trust* dalam Platform *E-Commerce Tiktokshop*

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau Skripsi saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir atau Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 21 Juni 2024



(Jessica angellita)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Bisnis Digital ISB ATMA LUHUR. Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi.
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan Atma Luhur.
4. Bapak Prof. Dr.Ir. Wendi Usino.MM.,M.Sc, Ph.D selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Hengki, S.Kom., M.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
6. Ibu Sarwindah, S.Kom., MM selaku Kaprodi Bisnis Digital dan Dosen Pembimbing
7. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama teman-teman angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Pangkalpinang, 21 Juni 2024



Penulis

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkah-Nya laporan akhir penelitian dengan judul **“Analisis Peningkatan Loyalitas Pelanggan Insun Wardrobe Di Kota Pangkalpinang Melalui E-Trust Dalam Platform E-Commerce Tiktokshop”** ini dapat diselesaikan.

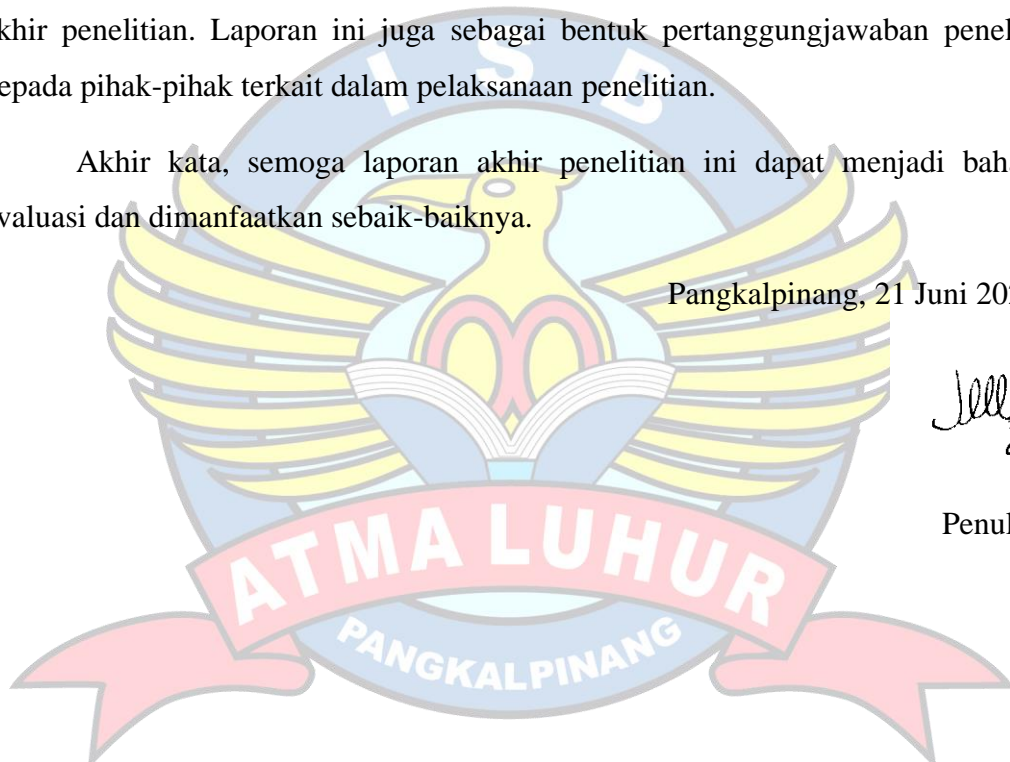
Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan penelitian dari awal proposal, hasil, publikasi, dan hingga akhir penelitian. Laporan ini juga sebagai bentuk pertanggungjawaban peneliti kepada pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan penelitian.

Akhir kata, semoga laporan akhir penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan dimanfaatkan sebaik-baiknya.

Pangkalpinang, 21 Juni 2024



Penulis



## ABSTRACT

*This research seeks the influence of E-Trust on Insun Wardrobe customer loyalty on the TikTokShop e-commerce platform. Data was collected from 150 respondents in Pangkalpinang City through questionnaires and analyzed using statistical tests on SPSS. The results showed that E-Trust was able to explain 18.5% of the variation in customer loyalty, and the remaining 81.5% was explained by other variables. The regression equation is  $Y = 6.226 + 0.239X_1 + 0.212X_2 + 0.191X_3 + e$ . The F test shows a significant positive effect between the independent variables of trust, product quality, and service on the dependent variable of customer loyalty, and the T test proves a positive and significant effect between each variable measured. This research provides additional insight for Insun Wardrobe to develop strategies to increase customer loyalty.*

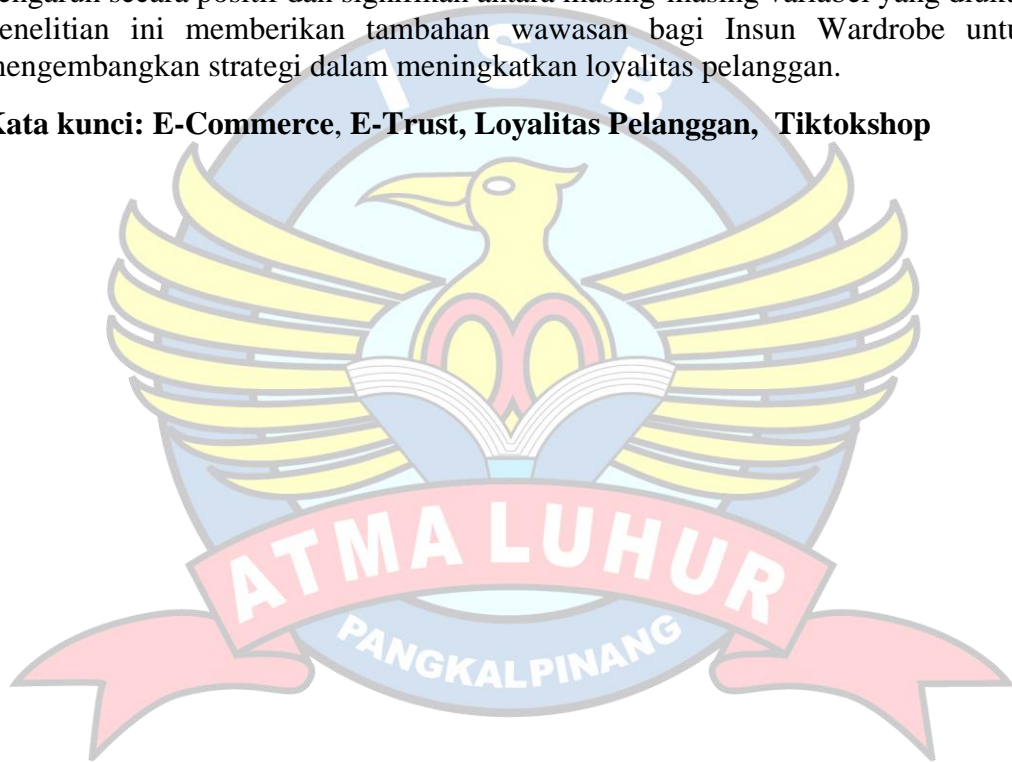
**Keywords:** *E-Commerce, E-Trust, Customer Loyalty, Tiktoshop*



## ABSTRAK

Penelitian ini mencari pengaruh E-Trust terhadap loyalitas pelanggan Insun Wardrobe pada platform e-commerce TikTokShop. Data dikumpulkan dari 150 responden di Kota Pangkalpinang melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik pada SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Trust mampu menjelaskan 18,5% variasi loyalitas pelanggan, dan sisanya sebesar 81,5% dijelaskan oleh variabel lain. Persamaan regresinya adalah  $Y = 6,226 + 0,239X_1 + 0,212X_2 + 0,191X_3 + e$ . Dengan Uji F menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara variabel independen kepercayaan, kualitas produk, dan pelayanan terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan, dan uji T membuktikan adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara masing-masing variabel yang diukur. Penelitian ini memberikan tambahan wawasan bagi Insun Wardrobe untuk mengembangkan strategi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci: E-Commerce, E-Trust, Loyalitas Pelanggan, Tiktokshop**





## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN HASIL PENELITIAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	ii
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
BAB II LANDASAN TEORI .....	3
2.1 <i>E-Trust</i> .....	3
2.1.1 Faktor-Faktor <i>E-Trust</i> yang dapat mempengaruhi Loyalitas pelanggan.....	4
2.2 Loyalitas Pelanggan.....	6
2.3 <i>E-Commerce</i> .....	7
2.4 <i>Tiktokshop</i> .....	8
2.5 Hubungan antara Loyalitas Pelanggan, <i>E-Trust</i> , dan Platform <i>E-Commerce Tiktokshop</i> .....	9
2.6 Indikator Penelitian .....	10
2.6.1 Indikator Kepercayaan (x1): .....	10

2.6.2	Indikator Kualitas (x2):.....	12
2.6.3	Indikator Pelayanan (x3):.....	13
2.6.4	Indikator Loyalitas Pelanggan: .....	15
2.7	Tinjauan Pustaka .....	16
2.8	Kerangka Konseptual .....	21
2.9	Hipotesa.....	22
<b>BAB III TUJUAN DAN MANFAAT.....</b>		<b>25</b>
3.1	Tujuan.....	25
3.2	Manfaat.....	25
<b>BAB IV METEOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>26</b>
4.1	Alur Penelitian.....	26
4.2	Populasi & Sample .....	27
4.3	Sumber data dan jenis data .....	29
4.4	Teknik pengumpulan data .....	29
4.5	Lokasi dan Lama Pengerjaan Penelitian.....	29
4.6	Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
5.1	Tinjauan Umum.....	31
5.2	Hasil Responden.....	33
5.2.1	Karakteristik Responden .....	33
5.3	Hasil Penelitian.....	37
5.3.1	Uji Validitas .....	37
5.3.2	Uji Reliabilitas .....	39
5.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	40
5.3.4	Uji Hipotesis.....	43

BAB VI PENUTUP .....	52
6.1 Kesimpulan.....	52
6.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55
LAMPIRAN.....	58



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Alur Penelitian.....	26
Gambar 4.2 E-Commerce Insun Wardrobe.....	27
Gambar 5.1 Struktur Organisasi.....	32



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka .....	16
Tabel 5.1 Hasil Karakteristik Responden Kategori Jenis Kelamin.....	33
Tabel 5.2 Hasil Karakteristik Responden Kategori Usia .....	34
Tabel 5.3 Hasil Karakteristik Responden Kategori Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 5.4 Hasil Karakteristik Responden Kategori Lama Penggunaan Layanan E-commerce <i>Tiktokshop</i> Insun Wardrobe.....	36
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas X1.....	37
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas X2.....	38
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas X3.....	38
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	38
Tabel 5.9 Hasil Uji Relibilitas.....	39
Tabel 5.10 Hasil Uji Normalitas .....	41
Tabel 5.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode uji glejser .....	42
Tabel 5.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	43
Tabel 5.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	44
Tabel 5.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
Tabel 5.15 Hasil Uji F.....	48
Tabel 5.16 Hasil Uji T.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran i LOA.....	59
Lampiran ii Link Publikasi Jurnal.....	60
Lampiran iii Lembar Persentase Plagiat .....	61
Lampiran iv Surat Balasan Tempat Penelitian.....	62
Lampiran v Kartu Bimbingan .....	63
Lampiran vi Biodata Penulis.....	64

