

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan oleh :**

**ADELIA ARISTA  
NPM : 16420046**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adelia Arista  
NPM : 16420046  
Alamat : Jl. Lempung Perdana No 40E Surabaya  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Surabaya” adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 01 Juli 2020

Yang membuat Pernyataan



(ADELIA ARISTA)

NPM: 16420046

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA**

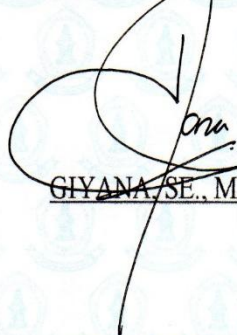
**Diajukan oleh:**

**ADELIA ARISTA**

**NPM : 16420046**

**TELAH DISETUJI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING**



**GIYANA, SE., MM**

**Tanggal, 02 Juli 2020**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si**

**Tanggal, 06 Juli 2020**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ADELIA ARISTA**

NPM: 16420046

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



**Dewi Nuraini, SE, MSM**

Ketua Dewan Penguji



**Bambang Setvadarma, SE., M.Ak**

Anggota Dewan Penguji Lain



**Lestari, S.E., MM**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 05 Agustus 2020



**Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si**

Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Rabbil Alamin penulis panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA“ sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Terselesainya skripsi ini merupakan nikmat yang telah Allah berikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini hingga selesai tak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL (k), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi yang telah memberi izin dan membantu proses pendaftaran ujian skripsi yang diajukan penulis.

4. Bapak Giyana, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama menyusun skripsi.
5. Ibu Drs.Ec. Dwi Bhakti I.,M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Kepada Orang Tua penulis Almarhum Ayah ( Subeki ) dan Ibu ( Farida) tercinta yang telah memberikan dukungan semangat serta doa yang telah mereka panjatkan untuk penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma.
8. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis.
9. Kepada teman – teman terdekat penulis Evi dan Putri terima kasih telah banyak membantu penulis , yang selalu menemani dan memberi semangat selama ini dan kerjasamanya kurang lebih 4 tahun ini.

Semoga Allah membalas kebaikan yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan dapat bermanfaat bagi pihak- pihak yang memerlukan.

Surabaya,01 Juli 2020

Adelia Arista

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Pernyataan Bebas Plagiat .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Susunan Dewan Penguji .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstraksi.....	xiii
Abstrack .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1.2 Konsep Pemasaran .....	9
2.1.1.3 Tugas Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	12
2.1.2.2 Faktor Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan..	12
2.1.2.3 Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	14
2.1.2.4 Ciri-ciri Pelanggan Loyal.....	15
2.1.3 Kualitas Produk.....	16

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	16
2.1.4 Kualitas Layanan .....	18
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	18
2.1.4.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Hipotesis .....	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Pendekatan.....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel .....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional .....	25
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisis .....	28
3.7.1 Uji Validitas .....	28
3.7.2 Uji Realibitas .....	28
3.7.3 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
3.7.4 Uji Hipotesis .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambar Umum Obyek Penelitian.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Shopee .....	32
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	33
4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	33
4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ...	33
4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	34
4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	34



4.2.1.4 Karakteristik Berdasarkan	
Pendapatan Per Bulan .....	35
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	35
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	36
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	37
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	38
4.3 Hasil Analisis Data .....	39
4.3.1 Uji Validitas .....	39
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	40
4.3.3 Regresi Linier Analisis Berganda .....	40
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	42
4.3.4.1 Uji t.....	42
4.3.4.2 Uji F.....	45
4.3.4.3 Koefisien Determinasi.....	46
4.4 Pembahasan.....	47
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	49
Daftar Pustaka .....	51
Lampiran .....	53

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	35
4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	36
4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas layanan .....	37
4.7 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	38
4.8 Uji Validitas .....	39
4.9 Uji Reliabilitas .....	40
4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
4.11 Uji t .....	43
4.12 Uji F .....	45
4.13 Koefisien determinasi .....	46

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran .....	22
4.1 Logo Shopee .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
4. Hasil Uji Regresi Linear berganda
5. Hasil Uji T
6. Hasil Uji F,
7. Koefisien Determinasi

## **ABSTRAKSI**

Shopee adalah aplikasi Marketplace online untuk jual beli di ponsel dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk mulai dari produk fashion sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari –hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan metode *Non Probability Sampling*. Sampel yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sesuai dengan karakteristik dalam penelitian.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.**

## ABSTRACTION

*Shopee is an online Marketplace application for buying and selling on mobile phones easily and quickly. Shopee offers a variety of products ranging from fashion products to products for daily needs. The purpose of this study is to determine whether the influence of product quality and service quality on Shopee customer loyalty in Surabaya. The independent variables in this study are product quality and service quality, while the dependent variable is customer loyalty. The sample used in this study was 100 respondents with the Non Probability Sampling method. The sample used to conduct this research is Purposive Sampling, which is a sampling technique in accordance with the characteristics of the study.*

***Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Loyalty.***

