

**PENGARUH PROMOSI, DISKON dan KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE**  
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas  
Wijaya Kusuma Surabaya)

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh :**  
**SITI ROSYIDAH**  
**NPM : 15420041**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **SITI ROSYIDAH**  
NPM : **15420041**  
Alamat : **JLN. SEDAYU V NO 7 SURABAYA**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Fakultas : **EKONOMI DAN BISNIS**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi, Diskon, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya).”**

Adalah 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, 31 Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan



**( Siti Rosyidah )**  
NPM : 15420041

SKRIPSI

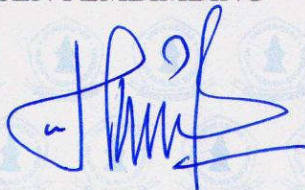
**PENGARUH PROMOSI, DISKON DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
SHOPEE**  
(Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Wijaya  
Kusuma Surabaya)

Diajukan oleh:

**SITI ROSYIDAH**  
NPM : 15420041

TELAH DISETUJI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



**Dr. Titik Inayati SE., MM**

Tanggal 31 Agustus 2020

KETUA PROGRAM STUDI



**Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si**

Tanggal 31 Agustus 2020

SKRIPSI

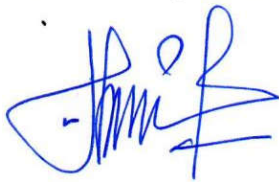
**PENGARUH PROMOSI, DISKON DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
SHOPEE**  
(Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Wijaya  
Kusuma Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**SITI ROSYIDAH**  
NPM : 15420041

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



**Dr. Titik Inayati SE., MM**

Anggota Dewan Penguji Lain



**Hendra Prasetya, SE., M.Ak**



**Dr. Santirianingrum S, SE., M.Com**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Tanggal 31 Agustus 2020 .....



**Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si**  
Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadira Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Promosi, Diskon, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya).**

Selama menyusun skripsi ini, penluis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih 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 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Titik Inayati S.E., MM sebagai Dosen Pembimbing saya yang telah sabar memberikan petunjuk, arahan, saran, masukan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Siti Djamilah S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Bapak Giyana S.E. selaku dosen wali.

6. Ayah, Mama tercinta yang merupakan pemacu semangat terbesar saya yang selalu memberikan doa terbaiknya, memberikan dukungan, semangat dan motivasi agar cepat selesai dalam menempuh kuliah.
7. Firman dan naufal selaku adik kandung saya, yang telah bersedia mengantar saya saat bimbingan dan turut serta memberikan canda dan tawa.
8. Teman-teman seperjuangan Manajemen A tercinta, yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan, motivasi serta saran yang membangun.
9. Yulia Sukarti, Sukma Widya, Kezia, Lid, Oda, Amy, Annisa, Yulia selaku sahabat saya yang telah menemani dan membantu serta memberi dukungan.
10. Teman-teman UKM BKI yang memberikan semangat.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 31 Agustus 2020

Siti Rosyidah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERETUJUAN .....	iii
HALAMAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Teori Promosi .....	10
2.1.1.1 Pengertian Promosi .....	10
2.1.1.2 Tujuan Promosi .....	11
2.1.1.3 Bauran Promosi .....	11
2.1.1.4 Indikator Promosi .....	13
2.1.2 Teori Diskon .....	14
2.1.2.1 Pengertian Diskon .....	14
2.1.2.2 Bentuk Diskon .....	14
2.1.2.3 Indikator Diskon .....	16
2.1.3 Teori Kualitas Layanan .....	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	16
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	16

2.1.3.3	Karakteristik Kualitas Layanan .....	17
2.1.3.4	Faktor Kurangnya Kualitas Layanan .....	18
2.1.3.5	Indikator Kualitas Layanan .....	21
2.1.4	Teori Loyalitas Pelanggan .....	23
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.4.2	Tahap- Tahap Loyalitas .....	23
2.1.4.3	Prinsip-Prinsip Loyalitas .....	25
2.1.4.4	Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	26
2.1.4.5	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	26
2.1.5	Hubungan Antar Variabel .....	27
2.2	Penelitian Terdahulu.....	30
2.3	Hipotesis Dan Model Analisis .....	33
2.3.1	Hipotesis .....	33
2.3.2	Model Penelitian .....	33

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian .....	34
3.2	Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1	Populasi .....	34
3.2.2	Sampel .....	36
3.3	Identifikasi Variabel .....	36
3.3.1	Variabel Independen .....	37
3.3.2	Variabel Dependen.....	37
3.4	Definisi Operasional .....	37
3.5	Jenis Dan Sumber Data .....	40
3.5.1	Jenis Data .....	40
3.5.2	Sumber Data .....	40
3.6	Prosedur Pengumpulan Data .....	40
3.7	Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1	Uji Validitas .....	41
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.9	Uji Model Analisis .....	43
3.10	Analisis Koefisien Berganda .....	44
3.11	Koefisien Determinasi Berganda .....	44
3.12	Uji Hipotesa .....	45

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	47
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	47



4.2.1	Deskriptif Karakteristik Responden .....	47
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian .....	49
4.3	Hasil Analisis Data .....	53
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas .....	53
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	55
4.3.3	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	56
4.3.3.1	Hasil Pengujian Koefisien Regresi Berganda ..	56
4.3.3.2	Koefisien Determinasi Berganda .....	60
4.3.3.3	Hasil Pengujian Secara Parsial .....	60
4.4	Pembahasan .....	64
 BAB V PENUTUP		
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran .....	69
 DAFTAR PUSTAKA .....		
LAMPIRAN.....		75

## DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Model Penelitian .....	34
3.1 Tabel Jumlah Populasi .....	35
4.1 Tabel Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	48
4.2 Tabel Karakteristik Usia Responden .....	48
4.3 Mean Variabel .....	50
4.4 Jawaban Responden Variabel Promosi .....	50
4.5 Jawaban Responden Variabel Diskon .....	51
4.6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
4.7 Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan .....	53
4.8 Hasil Pengujian Validitas Masing-Masing Variabel .....	54
4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	55
4.10 Hasil Pengujian T .....	61

## DAFTAR GAMBAR

3.1 Kurva Distribusi t .....	46
4.1 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.	62
4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan...	63
4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuesioner

Lampiran II Input SPSS

Lampiran III Output SPSS

Lampiran IV Tabel Pengujian t

## **ABSTRAK**

Pendalaman studi ini dilakukan pada Perguruan Tinggi yaitu “Universitas Wijaya Kusuma Surabaya” atau lebih dikenal dengan UWKS yang menjadi salah satu jajaran pada universitas swasta yang ada di Surabaya, tepatnya di Jl. Dukuh Kupang XXV/54. Maka dalam pendalaman studi ini bermaksud untuk mengidentifikasi dampak perubahan “Promosi, Diskon, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)”.

**Kata kunci** : diskon, loyalitas, promosi, pelayanan, marketplace, pelanggan, shopee.

## **ABSTRACT**

The deepening of this study was carried out at a tertiary institution, namely "Universitas Wijaya Kusuma Surabaya" or better known as UWKS, which is one of the ranks of a private university in Surabaya, precisely on Jl. Dukuh Kupang XXV / 54. In the deepening study to identification the impact of changes in "Promotions, Discounts, Service Quality on Shopee Customer Loyalty (Studies on Students of the Faculty of Economics, Management Study Program, University of Wijaya Kusuma Surabaya)"

Keywords : discount, loyalty, promotion, service, marketplace, customers, shopee.