

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
ULANG DI LAZADA OLEH KONSUMEN DI YOGYAKARTA**

*THE EFFECT OF PERCEIVED SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND
PRICE ON SATISFACTION AND REPURCHASE DECISION
AT LAZADA BY CONSUMERS IN YOGYAKARTA*



Disusun Oleh :
Allan Hazza Hasnanda Kharisti
20180410028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Allan Hazza Hasnanda Kharisti

Nomor Induk Mahasiswa : 20180410028

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI LAZADA OLEH KONSUMEN DI YOGYAKARTA” dalam penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diterbitkan guna memperoleh gelar sarjana dalam suatu perguruan tinggi dan dalam pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis orang lain, kecuali yang ditulis mengacu pada daftar Pustaka. Saya bersedia karya tulis ini dibatalkan apabila terdapat penulisan atau karya yang pernah ditulis oleh orang lain.

Yogyakarta, 27 Mei 2022

Allan  Kharisti

PERSEMBAHAN

Puji syukur bagi Allah SWT telah memberikan nikmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Sholawat beriring salam tak luput diucapkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Dengan diiringi doa dan rasa syukur sedalam dalamnya, serta rasa cinta kasih sayang dan setiap pengorbanan yang sudah dicurahkan untukku, Saya persembahkan karya ini untuk semua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya.

1. Perjuangan yang telah engkau berikan hingga sekarang saya persembahkan kepada orang yang sangat berharga selama hidup saya yakni bapak, ibu, kakak dan adik saya. Hidup saya bermakna dan banyak kegembiraan berkat keluarga saya.
2. Untuk teman-teman bimbingan skripsi seperjuanganku yang telah banyak mendukungku dalam mengerjakan karya tulis hingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Sahabat dan rekan-rekan yang mengajarkan tentang arti dari sebuah kesabaran dalam usaha kehidupan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, serta rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga terhadap Kepuasan dan Keputusan Pembelian Ulang di Lazada oleh Konsumen di Yogyakarta”

penyusunan skripsi ini semaksimal mungkin penulis upayakan dengan sebaik-baiknya. Sehingga dapat memperlancar dalam penyusunannya Penulisan skripsi ini juga tidak luput dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dan oleh sebab itu peneliti dalam kesempatan ini ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya antara lain:

1. Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak. CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. Sebagai Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. Sebagai dosen pembimbing dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan
4. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk mendalam karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 27 Mei 2022



Allan Hazza Hasnanda Kharisti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Persepsi Kualitas Pelayanan	7
2. Persepsi Promosi	7
3. Persepsi Harga	8
4. Kepuasan	8
5. Keputusan Pembelian Ulang	8
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Pengembangan Hipotesis	11
D. Model Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN	17

A. Objek dan Subjek	17
B. Metode Sampling	17
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	18
D. Definisi Operasional Variabel	18
E. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	21
F. Teknis Analisis Data	21
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori	22
2. Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	22
3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural	22
4. Input Matriks dan Estimasi Model	22
5. Identifikasi Model Struktural	23
6. Mengevaluasi Model Menggunakan Kriteria Goodness Of Fit	23
7. Interpretasi Dan Modifikasi Model	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
1. Gambaran objek penelitian	27
2. Subjek penelitian	27
3. Karakteristik responden	28
B. Uji Kualitas Instrumen	29
1. Uji validitas	29
2. Uji reliabilitas	30
C. Uji Statistik Deskriptif	30
D. Hasil penujian hipotesis	32
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori	33
2. Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	33
3. Konversi Diagram Alur Kedalam Persamaan Struktural	34
4. Input Matriks dan Estimasi Model	34
5. Identifikasi Model Struktural	39
6. Menilai Kriteria GOF (<i>Goodness Of Fit</i>)	40
7. Interpretasi dan model Modifikasi Model	41
E. Pengujian Hipotesis	42
F. Pembahasan	46
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	53
A. Simpulan	53

B. Keterbatasan.....	54
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1	Operasional Variabel	18
Tabel 4.1	Usia	27
Tabel 4.2	Jenis Kelamin	27
Tabel 4.3	Pengguna Aplikasi Lazada	27
Tabel 4.4	Uji Validitas	28
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	29
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Promosi	30
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Harga	30
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Kepuasan	31
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian Ulang	31
Tabel 4.11	Uji Normalitas	34
Tabel 4.12	Uji Outliers	35
Tabel 4.13	Computation of degrees of freedom (Default model)	38
Tabel 4.14	Menilai Goodness Of Fit	39
Tabel 4.15	Hubungan setiap variabel	41
Tabel 4.16	Standardized Direct Effect	44
Tabel 4.17	Standardized Indirect Effect	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	15
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	32
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2 Karakteristik Responden	60
Lampiran 3 Statistik Deskriptif	61
Lampiran 4 Model Penelitian	63
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas	64
Lampiran 6 Degree Of Freedom	65
Lampiran 7 Uji Normalitas Data	66
Lampiran 8 Outlier Data	67
Lampiran 9 Uji Hipotesis	70
Lampiran 10 Uji Goodness Of Fit	72