

**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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
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
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
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