

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
MARKETPLACE SHOPEE**

***THE EFFECT OF PRODUCT DIVERSITY AND SALES  
PROMOTION ON REPURCHASING INTEREST WITH CUSTOMER  
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE IN SHOPEE  
MARKETPLACE***



Disusun oleh :  
Fatmia Haeny Larasati  
20190410264

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

### HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini, saya :

Nama : Fatmia Haeny Larasati

Nomor Mahasiswa : 20190410264

Menyatakan bahwa bahwa skripsi dengan judul: “Pengaruh Keragaman Produk dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada *Marketplace* Shopee” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 8 Juli 2023



Fatmia Haeny Larasati

FATMIA HAENY LARASATI

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan kemudahan-Nya yang senantiasa mengiringi saya dalam proses menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini hingga titik akhir penyusunan skripsi.

Persembahan dan rasa terimakasih saya ucapkan kepada :

1. Teruntuk bunda ku Ibu Yani Suwasti dan almarhum ayah Bapak Dadang Suryana saya yang telah memberikan dukungan baik berupa do'a, kasih sayang, pengertian yang luar biasa, perhatian, materi, dan hal-hal lain dalam setiap langkah yang saya lalui. Serta kakak kandung saya (Meidina Sukmawati), Uti ku sayang, dan keluarga saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya sampai pada saat ini.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang tak pernah berhenti memberikan bimbingan, masukan dan menyalurkan ilmunya kepada saya.
3. Kepada sahabat dan teman-teman yang sudah membantu menguatkan, mendukung, dan berproses bersama.
4. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memberi semangat kepada saya semasa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi berjudul “Pengaruh Keragaman Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada *Marketplace* Shopee”. Penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mata kuliah seminar manajemen pemasaran di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan tujuan dapat memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam membuat strategi dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan serta dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran dan banyak meluangkan waktu untuk

memberikan bimbingan serta arahan selama proses penulisan skripsi ini.

4. Segenap dosen pengajar dalam Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan dan mengajarkan ilmu yang sangat banyak.
5. Berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan juga semangat kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam penelitian dengan topik ini. Semoga penelitian ini bisa berguna bagi pembaca.

Yogyakarta, 8 Juli 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Pengaruh Antar Variabel dan Hipotesis .....	21
D. Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	26
B. Jenis Data .....	27
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
F. Definisi Operasional Variabel.....	33
G. Skala Pengukuran .....	34
H. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	35
I. Alat Analisis dan Uji Hipotesis .....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	38

B.Statistik Deskriptif.....	41
C.Uji Kualitas Instrumen .....	43
D.Analisis Data .....	46
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
A. Simpulan.....	69
B. Keterbatasan Penelitian .....	70
C. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	35
Tabel 4. 1 Profil Responden .....	40
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Variabel Keragaman Produk.....	41
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Promosi Penjualan.....	41
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	42
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Minat Beli Ulang .....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	52
Tabel 4. 10 <i>Notes For Model</i> .....	53
Tabel 4. 11 Menilai <i>Goodness Of Fit</i> .....	53
Tabel 4. 12 Pengaruh Langsung.....	56
Tabel 4. 13 Pengaruh Tidak Langsung.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peringkat Marketplace di Indonesia pada kuartal 1 2023 .....	2
Gambar 1. 2 Peringkat Marketplace di Indonesia pada Q2 2022.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....	47
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	48
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	103
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	108
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	110
Lampiran 4 Statistik Deskriptif .....	122
Lampiran 5 Validitas dan Reliabilitas .....	123
Lampiran 6 Model Penelitian .....	124
Lampiran 7 Uji Normalitas .....	125
Lampiran 8 Pengujian Outlier .....	126
Lampiran 9 Identifikasi Model Struktural.....	129
Lampiran 10 Uji Pengaruh Hubungan Langsung.....	131
Lampiran 11 Uji Standardized Direct Effects Dan Indirect Effects.....	132
Lampiran 12 Hasil Turnitin.....	133