

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada Mahasiswa di DIY Pengguna *Shopee*)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTION AND  
PROMOTION TO CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY  
(Study on Students in DIY Shopee Users)***

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**MUHAMAD NUR NOVIANTO**

**20160410003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Muhamad Nur Novianto

NIM : 20160410003

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Mahasiswa di DIY Pengguna Shopee)**

Menyatakan bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di satu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam Skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Juni 2020



Muhamad Nur Novianto

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, anugerah, dan hidayahNya. Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta dari penulis yaitu Bapak Sugito, Ibu Sarjiyati, Septi Nur Jayanti, dan Soni Supras. Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya atas doa, dukungan, dan motivasi, serta masukan dan saran yang membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Sahabat di grup Orang-Orang Sukses dan Menuju S.E yang selalu memberi semangat dan kebahagiaan selama masa perkuliahan serta memberikan masukan dan saran selama masa suka dan duka.
3. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmat-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Perspsi Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa di DIY Pengguna Shopee).”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi serta dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi an Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa manajemen.

3. Bapak Dr. Susanto., M.S. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang InsyaAllah akan bermanfaat hingga nanti.
5. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi.

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

Yogyakarta, 30 Juni 2020

Muhamad Nur Novianto

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
INTISARI .....	iii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	3
PENDAHULUAN .....	3
<b>A. Latar Belakang Penelitian.....</b>	3
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	3
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	3
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	3
1.    Manfaat Teoritis.....	3
2.    Manfaat Praktis .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	3
<b>A. Landasan Teori .....</b>	3
1. <b>Persepsi Kualitas Layanan.....</b>	3
2. <b>Promosi .....</b>	3
3. <b>Kepuasan Pelanggan.....</b>	3
4. <b>Loyalitas Pelanggan .....</b>	3
<b>B. Hasil Penelitian Terdahulu .....</b>	3
<b>C. Penurunan Hipotesis.....</b>	3
1. <b>Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....</b>	3
2. <b>Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....</b>	3
3. <b>Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	3
4. <b>Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	3
5. <b>Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	3
6. <b>Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan             melalui Kepuasan Pelanggan .....</b>	3
7. <b>Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan             Pelanggan .....</b>	3

<b>D. Model Penelitian</b> .....	3
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	3
<b>A. Objek dan Subjek Penelitian</b> .....	3
<b>B. Jenis Data</b> .....	3
<b>C. Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	3
<b>D. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	3
<b>E. Definisi Operasional Variabel Penelitian</b> .....	3
1. Variabel Eksogen .....	3
2. Variabel Endogen .....	3
<b>F. Uji Kualitas Instrumen</b> .....	3
1. Uji Validitas .....	3
2. Uji Reliabilitas .....	3
<b>G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis</b> .....	3
1. Analisis Deskriptif.....	3
2. Teknik Analisis dan Pengujian Evaluasi Asumsi SEM .....	3
3. Langkah-Langkah Penggunaan SEM.....	3
4. Pengujian Hipotesis .....	3
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	3
<b>A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian</b> .....	3
1. Gambaran Objek Penelitian .....	3
2. Hasil Pengumpulan Data.....	3
3. Deskripsi Responden .....	3
<b>B. Uji Kualitas Instrumen</b> .....	3
1. Uji Validitas .....	3
2. Uji Reliabilitas .....	3
<b>C. Statistik Deskriptif</b> .....	3
<b>D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)</b> .....	3
1. Pembahasan Model Berdasarkan Teori .....	3
2. Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) .....	3
3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural .....	3
4. Input Matriks dan Estimasi Model .....	3
5. Identifikasi Model Struktural.....	3
6. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	3

7.	<b>Interpretasi dan model Modifikasi Model</b>	3
E.	<b>Pengujian hipotesis</b>	3
1.	<b>Pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan</b>	3
2.	<b>Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan</b>	3
3.	<b>Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan</b>	3
4.	<b>Pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan</b>	3
5.	<b>Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan</b>	3
6.	<b>Pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i></b>	3
7.	<b>Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i></b>	3
	<b>BAB V</b>	3
	<b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN</b>	3
	<b>A. Simpulan</b>	3
	<b>B. Keterbatasan Penelitian</b>	3
	<b>C. Saran</b>	3
1.	Akademik	3
2.	Praktek	3
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	3
	<b>LAMPIRAN</b>	3



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Pusat Data dan Analisa Tempo (PDAT) 2019.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	3
Tabel 3.1 Skala Likert.....	3
Tabel 3.2 Indikator Variabel Eksogen .....	3
Tabel 3.3 Indikator Variabel Endogen.....	3
Tabel 3.4 Indeks Pengujian Kelayakan Model dalam (SEM).....	3
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	3
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	3
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi.....	3
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan .....	3
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	3
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas.....	3
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	3
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Promosi .....	3
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	3
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	3
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	3
Tabel 4.12 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	3
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Outliers .....	3
Tabel 4.14 Computation of degrees of freedom (Default model).....	3
Tabel 4.15 Menilai Goodness of Fit .....	3
Tabel 4.16 Hubungan antar variabel.....	3
Tabel 4.17 Standardized Direct Effect (Group number 1- Default model) .....	3
Tabel 4.18 Standardized Indirect Effect (Group number 1 – Default model) .....	3
Tabel 4.17 Standardized Direct Effect (Group number 1- Default model) .....	3
Tabel 4.18 Standardized Indirect Effect (Group number 1 – Default model) .....	3

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	3
Gambar 4.1 Diagram Alur .....	3
Gambar 4.2 Persamaan Struktural .....	3

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	3
Lampiran 2. TABULANSI DATA RESPONDEN.....	3
Lampiran 3. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	3
Lampiran 4. UJI VALIDITAS .....	3
Lampiran 5. UJI RELIABILITAS .....	3
Lampiran 6. UJI DESKRIPTIF.....	3
Lampiran 7. MODEL PENELITIAN STRUKTURAL .....	3
Lampiran 8. UJI NORMALITAS DATA .....	3
Lampiran 9. UJI OUTLIER .....	3
Lampiran 10. DEGREE OF FREEDOM .....	3
Lampiran 12. UJI HIPOTESIS .....	3
Lampiran 13. DIRECT INDIRECT .....	3