

**PENGARUH KEPUASAAN SEBAGAI PEMEDIASI
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN SHOPEE DIKOTA PADANG**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Strata Satu (S-1)*



Oleh:

DAVID SUGANDA
1610011211057

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

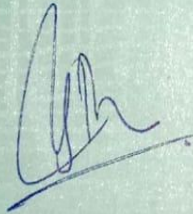
Dengan ini pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Bung hatta menyatakan :

Nama : David Suganda
Npm : 1610011211057
Program Studi : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Judul skripsi : PENGARUH KEPUASAAN SEBAGAI PEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE DIKOTA PADANG.

Telah disetujui skripsi sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku, telah diuji dan telah dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada tanggal, 2 Maret 2022.

Pembimbing



Mery Trianita, S.E.,M.M

Disetujui oleh

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta**



Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, **David Suganda, NPM. 1610011211057** menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kepuasan Sebagai Pemediiasi Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Dikota Padang**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta, yang saya terima dapat dibatalkan/dicabut.

Padang, 1 Maret 2022
Yang Membuat Pernyataan

David Suganda
NPM. 1610011211057



*Pelajarilah Olehmu Akan Ilmu, Sebab
Mempelajari Itu Memberikan Rasa Takut Kepada Allah
Menuntutnya Merupakan Ibadah
Mengulang-Ulangnya Merupakan Tasbih
Pembahasannya Merupakan Jihad
Mengajarkannya Merupakan Sedekah
Dan Menyerahkannya Kepada Kepada Yang Ahlinya,
Merupakan Pendekatan Diri (Kepada Allah)
(Hadist Riwayat Abdil Bart)*

*Syukur Alhamdulillah Kuucapkan Dari Lubuk Hati Yang Paling Dalam
Kepada-Mu Ya Allah...
Atas Yang Telah Engkau Janjikan Jadi Milikku
Karena-Mu Ya Allah Aku Mampu Meraih Gelar Sarjana Ini
Hari-Hari Yang Penuh Perjuangan. Diantara Tangis, Tawa Dan Canda
Yang Menambah Pengalaman Dalam Menjalani Hidup Ini
Takkan Mudah Bisa Terhapus Dari Ingatan Bimbingan Dan Bantuan Yang Ku Dapat
Sehingga Akhirnya terselesaikan juga karya sederhana ini
Hari ini merupakan langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita
Maka dari itu aku mohon padamu Ya Allah...
Tunjukilah aku dan bimbinglah aku menuju masa depan
Yang gemilang membahagiakan orang-orang yang
aku cintai...*

*Puji Syukur Kehadiratmu Ya Allah...
Dengan segala hidayahmu kudapat melalui
Detik-Detik yang begitu bernilai dalam hidupku
Hingga aku dapat mempersembahkan karya sederhana ini
Sebagai tanda bukti atas kasih sayang dan pengorbanan yang tak terbalaskan
dengan apapun juga untuk kedua orang tuaku seluruh anggota keluarga tanpa
terkecuali sahabat-sahabat terbaikku yang selalu mengiringi langkahku dalam dalam
suka dan duka memberiku motivasi dan semangat dalam mencapai cita-cita..*

David Suganda

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam manjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Sebagai Pemediasi Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Dikota Padang.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan-kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman-teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanku, mengabdikan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana Ekonomi dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).

2. Teristimewa untuk kedua orang tuaku Ayah (Herman Jufri) dan Ibu (Erni Juita) yang selalau memberikan semangat dalam menjalani semuanya. Ibu yang telah melahirkan, membesarkan, merawat dan mendidik dengan penuh keikhlasan, penuh kasih sayang dan penuh kesabaran, serta banyak rintangan dan pengorbanan dan jerih payahnya untuk penulis, agar penulis tetap bahagia menjalani hidup ini. Ayah yang selalu marah saat aku salah, thanks dad , atas nasehat-nasehatnya menjadikanku lebih baik, dan semuanya tidak akan pernah bisa terbalas olehku, sekali lagi makasih ayah, ibu. Berkat Do'a merekalah penulis dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
3. Terima kasih Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
4. Terima kasih Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
5. Terima kasih Ibu Lindawati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
6. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajmen Fakultas Ekonomi Univesitas Bung Hatta.
7. Terima kasih Ibu Merry Trianita, S.E., MM selaku dosen pembimbing , terima kasih atas semua ilmu yang ibu berikan kepada saya, baik itu selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu ibu. Dorongan arahan dan petunjuk yang telah ibu berikan dari tidak tahu hingga mengetahui dan mengerti. Sekali lagi terima kasih banyak, you are the best ever mom.
8. Terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih Sahabat-sahabat saya Dimas Dwi Ananda, Reza Aulia Rahman, Muhammad Zikri Athariq, Rado Rahman, Eric Mayesa, Firgiawan Mahesa, Zul Akhyar, Putri Khairunisa, Arva (Tupai), Irvon Alva Stevan, Dicki Elkab,

Dian Adi Putra, Mama Jihan, Mama Sinta, terima kasih suport kalian semua, hingga saya bisa menyelesaikan studi S1 saya nyaa *love you all*.

10. Terima kasih juga kepada pihak yang tidak sempat penulis cantumkan satu persatu disini, bagi kalian yang penulis kenal, atau kalian yang kenal penulis kalian sudah penulis simpan dalam kenangan terindah. Terima kasih sudah mengisi setiap putaran detik dalam hidup penulis selama masa perkuliahan kurang lebih 4 tahun.
11. Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Wassallammualaikum wr.wb

Padang, 1 Maret 2022
Penulis

David Suganda
NPM. 1610011211057

PENGARUH KEPUASAN SEBAGAI PEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE DIKOTA PADANG

David Suganda¹, Mery Trianita²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: davidsuganda05@gmail.com, merytrianita@bunghatta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Kota Padang dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 138 orang responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening dianalisis menggunakan software SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan, promosi dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara langsung kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi melalui kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan, dan SPSS 24.*

***INFLUENCE OF SATISFACTION AS MEDIATION
RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY, PRODUCT
QUALITY, AND PROMOTION ON CUSTOMER
LOYALTY SHOPEE IN PADANG CITY***

David Suganda¹, Mery Trianita²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: davidsuganda05@gmail.com, merytrianita@bunghatta.ac.id

Abstract

This research aims to investigate the relationship between the influence of service quality, product quality and promotion on Shopee customer loyalty in Padang City with satisfaction as an intervening variable. Respondent in this study were all users of the Shopee application in the city of Padang. In this study the number of samples became 138 respondents. The primary data was collected using a purposive sampling technique. The data analysis technique used is path analysis. Influence of service quality, product quality and promotion on customer loyalty with satisfaction as an intervening variable used is software SPSS 24. The results showed that service quality and product quality had a significant effect on customer satisfaction. Promotion has no significant effect on customer satisfaction. Service quality, promotions and satisfaction had a significant effect on customer loyalty. Product quality had no significant effect on customer loyalty. The direct of service quality, product quality and promotion through customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Promotion, Customer Loyalty, Satisfaction and SPSS 24.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Literatur	12
2.1.1 Loyalitas	12
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas	12
2.1.1.2 Pentingnya Loyalitas	14
2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	15
2.1.1.4 Indikator Loyalitas	17
2.1.2 Kepuasan	18
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan	18
2.1.2.2 Indikator Kepuasan	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan.....	21

2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.1.4 Kualitas Produk	23
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk	23
2.1.4.2 Pentingnya Kualitas Produk	25
2.1.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	25
2.1.5 Promosi	26
2.1.5.1 Pengertian Promosi	26
2.1.5.2 Pentingnya Promosi	29
2.1.5.3 Indikator Promosi.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis	30
2.3 Kerangka Konseptual	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel.....	42
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Jenis dan Sumber Data	44
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.7 Skala Pengukuran.....	49
3.8 Pengujian Instrumen.....	50
3.8.1 Uji Validitas.....	50
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.9 Metode Analisis Data	51
3.9.1 Analisis Deskriptif	51
3.9.2 Analisis Inferensial	52
3.9.3 Analisis Jalur	53
3.9.4 Koefisien Determinasi	56
3.9.5 Pengujian Hipotesis	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pendahuluan	58
4.2 Deskripsi Umum Responden.....	59
4.3 Pengujian Instrumen	65
4.3.1 Uji Validitas.....	65
4.3.2 Uji Reliabilitas	71
4.4 Analisa Deskriptif.....	72
4.5 Analisis Inferensial	82
4.5.1 Uji Normalitas.....	82
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	83
4.5.3 Uji Multikolinieritas	83
4.6 Analisis Jalur	84
4.6.1 Sub Struktur Koefisien Jalur I	85
4.6.2 Sub Struktur Koefisien Jalur II	86
4.7 Pengujian Hipotesis	87
4.8 Pembahasan	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Keterbatasan	103
5.3 Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rata-rata Pengunjung Website Situs Belanja Online	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Survey Loyalitas Pelanggan Shopee	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	48
Tabel 3.2 Skor Jawaban Setiap Pernyataan (Skala Likert)	49
Tabel 3.3 Kriteria Nilai TCR.....	52
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	58
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	63
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Level Member Shopee	63
Tabel 4.8 Identitas Responden Berdasarkan Mengetahui Tentang Shopee	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Promosi	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	74
Tabel 4.17 Deskripsi Variabel Promosi	76
Tabel 4.18 Deskripsi Variabel Kepuasan.....	78
Tabel 4.19 Deskripsi Variabel Loyalitas.....	80
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas Data.....	82
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas	84
Tabel 4.23 Ringkasan Hasil Analisis Koefisien Jalur I	85
Tabel 4.24 Ringkasan Hasil Analisis Koefisien Jalur II	86

Tabel 4.25 Hasil Uji T Statistik	87
Tabel 4.26 Hasil Pengaruh Langsung Maupun Tidak Langsung	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 10 Situs Website E-Commerce	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen Melalui Variabel Intervening	54
Gambar 3.2 Model Diagram Jalur Pengaruh X1, X2, X3 terhadap Y1	54
Gambar 3.3 Model Diagram Jalur Pengaruh X1, X2, X3, Y1 terhadap Y2	55
Gambar 4.1 Hasil Analisis Koefisien Jalur I	85
Gambar 4.2 Hasil Analisis Koefisien Jalur II	86