

**PENGARUH PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN APLIKASI SHOPEE  
(STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**



**Oleh:**  
**AYU CINDY MARDIKA SARI**  
**NPM: 17.1.02.10936**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN APLIKASI SHOPEE  
(STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**



**Oleh:**  
**AYU CINDY MARDIKA SARI**  
**NPM: 17.1.02.10936**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN APLIKASI SHOPEE  
(STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**AYU CINDY MARDIKA SARI**

**NPM: 17.1.02.10936**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN APLIKASI SHOPEE  
(STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**AYU CINDY MARDIKA SARI**

NPM : 17.1.02.10936

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 22 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

2. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **AYU CINDY MARDIKA SARI**

N.P.M : **17.1.02.10936**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 April 2021 adalah hasil karya saya.

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, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 April 2021  
Yang membuat pernyataan,



Ayu Cindy Mardika Sari

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : AYU CINDY MARDIKA SARI  
NPM : 17.1.02.10936  
Program Studi : S1 - Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Agustus 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke 4 (Empat) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jl. Asem Jajar X No.19 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sri Untari Pudjiati  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Asem Jajar X No.19 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 1. Tamat SDN Tembok Dukuh Surabaya | Tahun 2011 |
| 2. Tamat SMP Negeri 43 Surabaya    | Tahun 2014 |
| 3. Tamat SMA Hang Tuah-1 Surabaya  | Tahun 2017 |
| 4. Pendidikan Tinggi (PT)          |            |

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2017-2021	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya,

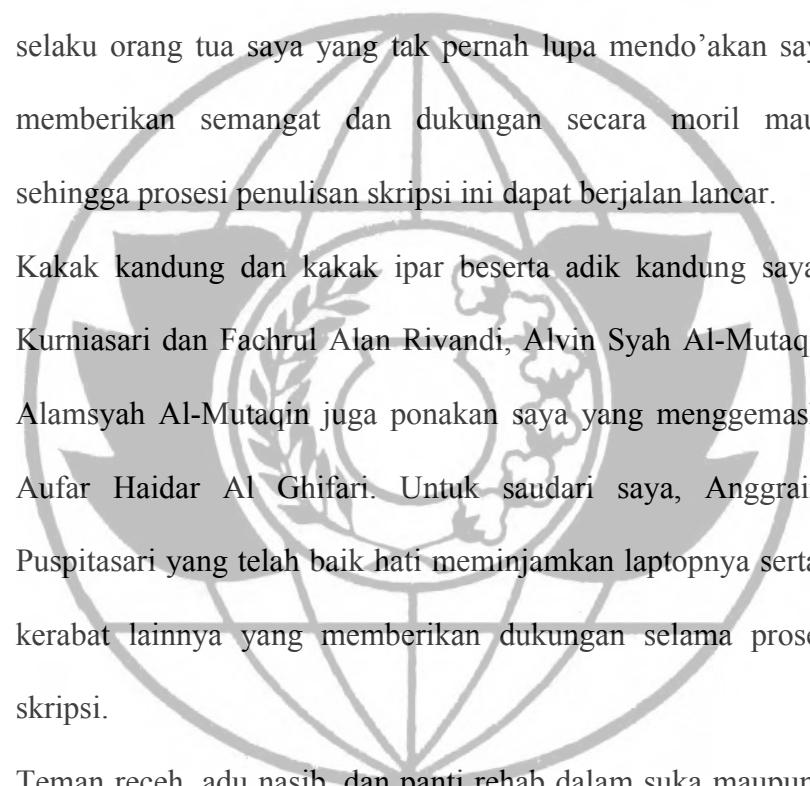
Ayu Cindy Mardika Sari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**”. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

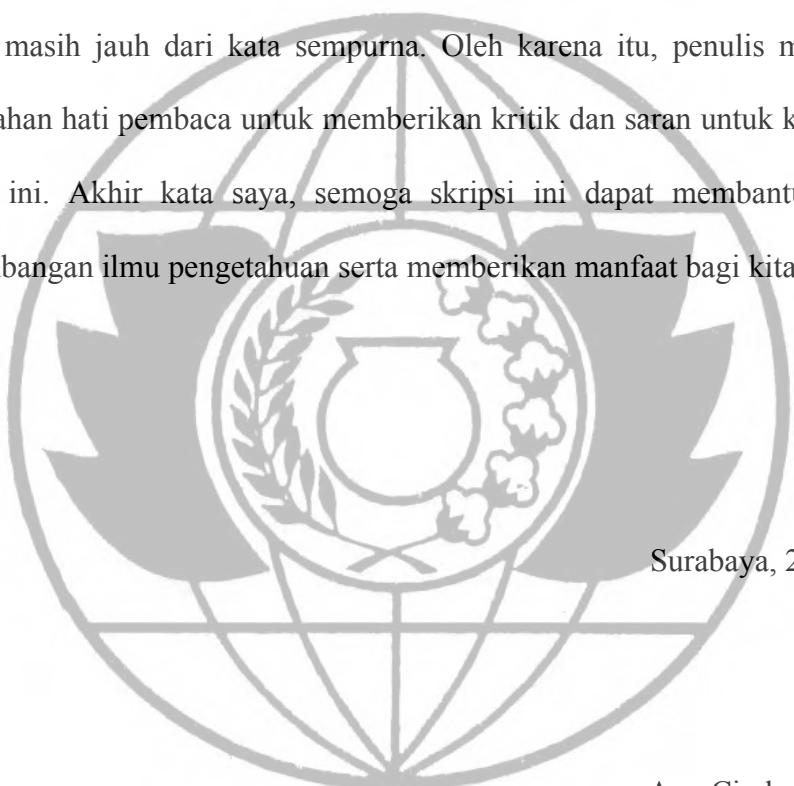
1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwithe, M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Alm. Dr. Hendri Soekotjo, M.M., selaku Dosen Wali SM-4 dari semester I-VII yang memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan selama masa perkuliahan. Semoga bapak ditempatkan di Surganya Allah SWT, Aamiin.

- 
5. Dr. Khuzaini, S.E., M.M., selaku Dosen Wali baru SM-4 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
  6. Bapak dan Ibu Dosen, serta para Staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
  7. Yang tercinta dan terbaik Alm. Iqbal Al-Mutaqin dan Ibu Sri Untari P. selaku orang tua saya yang tak pernah lupa mendo'akan saya dan selalu memberikan semangat dan dukungan secara moril maupun materil sehingga prosesi penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar.
  8. Kakak kandung dan kakak ipar beserta adik kandung saya, Ayu Rizki Kurniasari dan Fachrul Alan Rivandi, Alvin Syah Al-Mutaqin dan Akbar Alamsyah Al-Mutaqin juga ponakan saya yang menggemarkan dan lucu Aufar Haidar Al Ghifari. Untuk saudari saya, Anggraini Oktaviola Puspitasari yang telah baik hati meminjamkan laptopnya serta saudara dan kerabat lainnya yang memberikan dukungan selama prosesi penulisan skripsi.
  9. Teman receh, adu nasib, dan panti rehab dalam suka maupun duka, Tasha Annisa. Beserta Dylanti Kirana Dewi yang telah memberikan semangat dan menemani selama masa perkuliahan sampai prosesi penulisan skripsi. Teman-teman pejuang skripsi saya, Ines Faradila, Aprillia, Dinda Dwi, Amalia Rizki, Dewi Maretta dan Erny Dita, Alifa Maulidiyah, Megawati Indah, dan Allysa Tiara. Yang tidak bosan membantu dan memberikan dukungan serta motivasi untuk terus berjuang menyelesaikan penulisan

skripsi. Dan seluruh pasukan SM-4 yang telah memberikan dukungan satu sama lain dari awal semester perkuliahan hingga perjuangan skripsi ini.

10. Dan pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu saat proses penulisan ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu disini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan, memungkinkan bentuk maupun isi skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata saya, semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat bagi kita semua.



Surabaya, 22 April 2021

Ayu Cindy Mardika Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTARTABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
 <b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	 12
2.1 Tinjauan Teoritis.....	12
2.1.1 Promosi.....	12
2.1.2 Kepercayaan Konsumen.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Kerangka Konseptual.....	26
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.3.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.3 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.6 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.7 Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	30
 <b>BAB 3 : METODE PENELITIAN.....</b>	 32
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	32

3.1.1	Jenis Penelitian.....	32
3.1.2	Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	33
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1	Jenis Data.....	34
3.3.2	Sumber Data.....	34
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4.1	Variabel.....	35
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5	Uji Instrumen.....	40
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1	Analisis Karakteristik Responden.....	42
3.6.2	Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	42
3.6.3	Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	44
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>	
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	47
4.2	Data Penelitian.....	48
4.2.1	Deskripsi Karakter Responden.....	48
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.3	Uji Instrumen.....	56
4.3.1	Uji Validitas.....	56
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	58
4.4	Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	59
4.4.1	<i>Convergent Validity</i> .....	59
4.4.2	<i>Discriminant Validity</i> .....	61
4.4.3	<i>Composite Reliability</i> .....	64
4.5	Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	65
4.5.1	Analisis <i>Variant</i> ( $R^2$ ) atau Uji Determinasi.....	66
4.5.2	Pengujian Hipotesis.....	66
4.6	Pembahasan.....	71
4.6.1	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.6.2	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.6.3	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
4.6.4	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	74
4.6.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.6.6	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	76
4.6.7	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	77

<b>BAB 5 : PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Keterbatasan.....	82
5.3 Saran.....	82
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

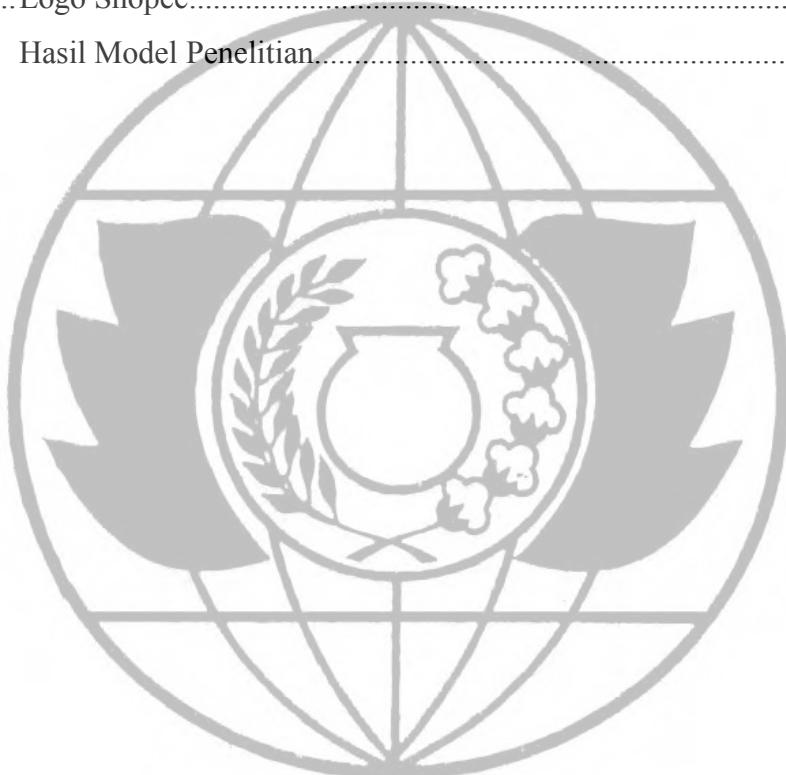


## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Penelitian Terdahulu.....	23
2. Pengukuran dan Nilai Skala <i>Likert</i> .....	35
3. Karakteristik Berdasarkan Jurusan.....	48
4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
5. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	50
6. Kelas Interval.....	51
7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi.....	51
8. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan Konsumen..	53
9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	55
11. Hasil Uji Validitas.....	57
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
13. Hasil <i>Loading Factor</i> Iterasi Pertama.....	60
14. Hasil <i>Loading Factor</i> Iterasi Kedua.....	61
15. Hasil <i>Cross Loading</i> .....	62
16. Hasil Nilai AVE dan Akar Kuadrat AVE.....	63
17. Hasil Korelasi antar Konstruk dengan Nilai Akar Kuadrat AVE.....	64
18. Hasil Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	65
19. Hasil Nilai <i>R-Square</i> .....	66
20. Hasil <i>Direct Effect</i> .....	68
21. Hasil <i>Indirect Effect</i> .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Grafik Peta <i>E-Commerce</i> Indonesia <i>Ranking Appstore</i> .....	3
2. Grafik Platform Interaksi di Instagram.....	5
3. Grafik Jumlah Pengunjung Web Bulanan Per Kuartal.....	7
4. Jumlah <i>Customer Journey By Region</i> .....	8
5. Kerangka Konseptual .....	27
6....Logo Shopee.....	46
7. Hasil Model Penelitian.....	67



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Hal
1. Kuesioner.....	89
2. Hasil Rekapitulasi.....	92
3. Tabulasi Frekuensi Data.....	96
4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	97
5. Hasil PLS.....	101

