

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
KONSUMEN SHOPEEFOOD**



Oleh:

AGAM WAHYU PERDANA PUTRA

NPM: 18.1.02.11468

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
KONSUMEN SHOPEEFOOD**



Oleh:

AGAM WAHYU PERDANA PUTRA

NPM: 18.1.02.11468

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
KONSUMEN SHOPEEFOOD**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
KONSUMEN SHOPEEFOOD**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :
AGAM WAHYU PERDANA PUTRA
NPM: 18.1.02.11468**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 23 Februari 2022**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M.
Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.
2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi SI Manajemen



Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **AGAM WAHYU PERDANA PUTRA**

MPM : **18.1.02.11468**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN SHOPEEFOOD

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Februari 2022, 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, 23 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Agam Wahyu Perdana Putra

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Agam Wahyu Perdana Putra
NPM : 1810211468
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 11 Maret 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3 (Tiga) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Pahlawan DKA No. 7 RT 04 RW 01,
Krengangan Selatan, Kota Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Muliyyun
Alamat Rumah : Jl. Pahlawan DKA No. 7 RT 04 RW 01,
Krengangan Selatan, Kota Surabaya
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Alon-Alon Contong II, Kota Surabaya tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Sasana Bhakti, Kota Surabaya tahun 2013
3. Tamat SMK di SMKN 4, Kota Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2018	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Agam Wahyu Perdana Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas hidayat dan rahmat-Nya yang senantiasa memberikan kemampuan, kemudahan, dan pertolongan yang tiada terhingga kepada penulis, selawat serta salam selalu tercurahkan kepangkuan Rasulullah SAW. Khususnya dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN SHOPEEFOOD”** dapat terselesaikan dengan baik.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar strata satu (S1) Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa-doa, memberikan kesabaran, ketabahan, dan kekuatan selama kuliah dan penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta, yang senantiasa selalu mendoakan, mengarahkan dan memberikan dukungan sepenuhnya dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Adik-adik saya yang selalu memeriahkan hari-hari saya dan memberi saya semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi. Serta seluruh

keluarga besar baik dari pihak ayah dan ibu, yang telah memberi semangat untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.

3. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si selaku Dosen Wali SM6 yang telah banyak memberikan arahan dan nasihat selama kegiatan perkuliahan.
5. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi strata satu (S1) Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Bapak Drs. Ec. Sugiyono, M.M. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan kesabaran, serta memberikan pengarahan yang bermanfaat perihal penulisan skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu, wawasan, dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
8. Teman-teman seperjuangan SM 6 angkatan 2018 yang selama ini memberikan dukungan penuh
9. Sahabat terbaik saya Rio Antoni, Andika, Rizky, Yoga yang selalu mendukung, membantu, hingga menghibur saya selama ini.
10. Safina Rahayu Utami, *support system* terbaik yang selalu mendukung saya semenjak 2019.
11. Seluruh senior, alumni, rekan, dan keluarga besar Resimen Mahasiswa Satuan 809/ISBC STIESIA Surabaya yang telah membentuk saya menjadi sosok yang mandiri dan memiliki mental yang kuat.

12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Terimakasih atas semua dukungan, semangat, dan doa-doa yang diberikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, maka diharapkan saran dan kritik yang membangun agar kedepannya dapat lebih dikembangkan lagi.

Surabaya, 23 Februari 2022
Penulis,

Agam Wahyu Perdana Putra



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
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoretis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.4.3 Kontribusi Kebijakan.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..	10
2.1 Tinjauan Teoretis.....	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Promosi	22
2.1.6 Penelitian Terdahulu	26

2.2 Rerangka Pemikiran	28
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.3.4 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	31
2.3.7 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	32
BAB 3 : METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian, Populasi, dan Sampel.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Populasi.....	33
3.2 Sampel.....	33
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Jenis Data.....	35
3.3.2 Sumber data	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4.1 Variabel.....	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.5.1 Statistik Deskriptif	39
3.5.2 Uji Instrumen	40
3.5.3 Uji <i>Goodness of Fit</i>	41
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi R^2	41
3.5.5 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	44
3.5.7 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	45
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47

4.1.1	Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	47
4.1.2	Statistik Deskriptif	49
4.1.3	Uji Instrumen	58
4.1.4	Kelayakan Model	60
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.1.6	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	70
4.1.7	Uji Hipotesis	71
4.2	Pembahasan	75
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	75
4.2.2	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	75
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.2.4	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.2.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.2.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	77
4.2.7	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	77
BAB 5	: PENUTUP	79
5.1	Simpulan.....	79
5.2	Saran	81
JADWAL	PENELITIAN	83
DAFTAR	PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	47
2. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	48
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas.....	49
4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	51
5. Distribusi Frekuensi Promosi.....	53
6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	55
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan.....	57
8. Hasil Uji Validitas.....	59
9. Hasil Uji Reliabilitas.....	60
10. Hasil Uji F Model 1	61
11. Hasil Uji F Model 2	62
12. Koefisien Determinasi Model 1	63
13. Koefisien Determinasi Model 2	63
14. Hasil Uji Normalitas Model 1	64
15. Hasil Uji Normalitas Model 2.....	65
16. Hasil Uji Multikolinieritas Model 1.....	67
17. Hasil Uji Multikolinieritas Model 2.....	68
18. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran	28
2. Diagram Jalur	45
3. Grafik Uji Normalitas Data Model 1	66
4. Grafik Uji Normalitas Data Model 2	66
5. Grafik Uji Heteroskedastisitas Model 1	69
6. Grafik Uji Heteroskedastisitas Model 2	69
7. Diagram Jalur	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner	87
2. Tabulasi Hasil Kuesioner	91
3. Tabulasi Frekuensi Data	96
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	101
5. Hasil Pengujian Model 1 dan Model 2	104
6. Uji Normalitas.....	107
7. Uji Multikolinieritas.....	109
8. Uji Heteroskedastisitas.....	110

