

**PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* PADA  
APLIKASI ZALORA INDONESIA**



**Oleh :**

**SHANTI SETYA PRADINA**

**NPM : 20.1.02.12315**

**Program Studi : Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* PADA  
APLIKASI ZALORA INDONESIA**



Oleh :

**SHANTI SETYA PRADINA**

**NPM : 20.1.02.12315**

**Program Studi : Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* PADA  
APLIKASI ZALORA INDONESIA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**SHANTI SETYA PRADINA**

**NPM : 20.1.02.12315**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* PADA  
APLIKASI ZALORA INDONESIA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**SHANTI SETYA PRADINA**

**NPM : 20.1.02.12315**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 17 Februari 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.  
Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.  
2. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Rismawati, S.E., M.M.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Shanti Setya Pradina**

N.P.M : **20.1.02.12315**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA APLIKASI ZALORA INDONESIA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 17 Februari 2024 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 symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai 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 ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 17 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



**Shanti Setya Pradina**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Shanti Setya Pradina  
NPM : 2010212315  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Mojokerto, 14 Juni 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Dsn. Sukodono Ds. Cangug Kec.  
Jetis Kab. Mojokerto RT/RW 01/01  
Status : Belum Kawin

### B. ORANG TUA

Nama : Budi Utomo  
Alamat Rumah : Dsn. Sukodono Ds. Cangug Kec.  
Jetis Kab. Mojokerto RT/RW 01/01  
Alamat Kantor : -  
Pekerjaan/Jabatan : Petani

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : di SD Negeri Cangug Tahun 2014
2. Tamat SLTP : di SMPN 2 Jetis Tahun 2017
3. Tamat SLTA : di SMAN 1 GEDEG Tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT) :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2020-2024	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Shanti Setya Pradina

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat, Rahmat serta hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis Menyusun penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Marketing Mix Terhadap Customer Satisfaction Pada Aplikasi Zalora Indonesia**”. Penelitian ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 pada jurusan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., AK., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Rismawati, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya dalam membimbing dan mengarahkan selama proses penyusunan skripsi.
4. Drs. Achmad Djuraidi, M.Si. selaku Dosen Wali SM-4 yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan selama menempuh perkuliahan.
5. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh perkuliahan.

6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Budi Utomo dan Ibu Sri Astuti yang selalu berupaya semaksimal mungkin untuk dapat membiayai sekolah sampai bisa mendapatkan gelar sarjana. Selalu memberikan dukungan dan doa disetiap saat selama kuliah sampai dititik proses akhir dalam skripsian. Kuhadiahkan gelar sarjana untuk ibu dan bapak.
7. Kepada kakak saya Dina Mayasari yang telah mendoakan saya dan mendukung saya dari belakang tanpa henti untuk memberikan bantuan dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
8. Kepada partner sekamar saya dalam segala hal yang menjadi tempat sambat terutama dalam hal skripsian Risdiyah Windi yang sudah mendengarkan berbagai kecemasan, kesedihan, keraguan sampai dalam berbagi suka duka dan telah berkontribusi dalam proses skripsi ini mulai dari bimbingan hingga selesai.
9. Kepada teman curhat saya Sandra Monica Wiyanto yang selalu mendengarkan segala keluh kesah serta berbagi suka duka dari awal ketemu sampai sekarang dan sudah memberikan kontribusi dalam pengerjaan skripsi.
10. Kepada 13 bujang saya SEVENTEN yang selalu ada dan memberikan hiburan dikala sedang banyak pikiran dan sedih serta memberikan semangat untuk bangkit dalam mengerjakan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu Namanya, yang telah membantu memberikan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dengan besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 27 Januari 2024

Shanti Setya Pradina



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	9
1.3 Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat penelitian.....	10
1.5 Ruang lingkup penelitian.....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	12
2.1 Tinjauan Teoritis .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Rerangka Konseptual .....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.4.1 Pengaruh <i>Product</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	26
2.4.2 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	26
2.4.3 Pengaruh <i>Promotion</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.4.4 Pengaruh <i>place</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	28
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Populasi Penelitian .....	30

3.1.1	Jenis Penelitian.....	30
3.1.2	Gambaran Populasi dan Populasi Objek Penelitian.....	30
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.2.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	31
3.2.2	Teknik Sampling.....	32
3.3.1	Jenis Data.....	32
3.3.2	Sumber Data.....	33
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1	Variabel.....	33
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5	Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	39
3.5.2	Uji Instrumen Penelitian.....	39
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.2	Gambaran Responden Penelitian.....	46
4.1.3	Deskriptif Hasil Penelitian.....	47
4.1.4	Uji Instrumen.....	52
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.2	Pembahasan.....	64
4.2.1	Pengaruh <i>Product</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
4.2.2	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
4.2.3	Pengaruh <i>Pomotion</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	65
4.2.4	Pengaruh <i>Place</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	66
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3	Saran.....	68
	JADWAL PENELITIAN.....	70
	DAFTAR PUSTAKA.....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	23
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
4. Kelas Interval .....	47
5. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Product</i> .....	47
6. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Price</i> .....	48
7. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Promotion</i> .....	49
8. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Place</i> .....	50
9. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Customer Satisfaction</i> .....	50
10. Hasil Uji Validitas.....	52
11. Hasil Uji Reliabilitaas .....	53
12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	54
13. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	57
14. Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
15. Hasil Uji F .....	60
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	61
17. Hasil Uji t .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Data Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia Tahun 2022 .....	2
2. Data Pengunjung <i>E-commerce</i> di Indonesia Tahun 2022 .....	3
3. Rerangka Konseptual .....	25
4. Uji Normalitas .....	56
5. Uji Heteroskedastisitas .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	74
2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner.....	79
3. Deskriptif Responden, Deskriptif Variabel.....	84
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	91
5. Hasil Analisis Linier Berganda, Hasil Analisis Grafik .....	96
6. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> , Hasil Uji Multikolinearitas .....	97
7. Hasil Uji Heteroskedastitas, Hasil Uji F.....	98
8. Hasil Uji Koefisien Determinasi, Hasil Uji t .....	99
9. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	100
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	101
11. Surat Pernyataan.....	102
12. Sertifikat Seminar Hasil .....	103
13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	104
14. Hasil Plagiasi.....	105
15. Surat Berita Acara.....	107