



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA DKI JAKARTA)

Oleh:

Nama: **Yanti Mulyani**
NIM: **23170221**

Skripsi
Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen
Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
2021

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA DKI JAKARTA)

Diajukan Oleh

Nama : Yanti Mulyani

NIM : 23170221

Jakarta, 26 Agustus 2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Yanti Mulyani / 23170221 / Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan ShopeeFood Di Kota Dki Jakarta) / Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Perkembangan teknologi digital yang cepat pada saat ini memberikan dampak terhadap persaingan antar perusahaan yang semakin ketat serta sulit diprediksikan. Munculnya berbagai macam aplikasi *food delivery* pada saat ini memudahkan konsumen untuk mendapatkan makanan serta minuman tanpa harus datang langsung ke tempat penjualan makanan atau minuman yang di inginkan. Melihat minat belanja bahan pokok dan makanan lewat *ecommerce* yang semakin tinggi, Shopee pun kini menjadi pesaing Gojek dan Grab. Suatu hal yang penting bagi perusahaan *food delivery* diantaranya memiliki pelanggan yang loyal pada produk mereka. Sebab loyalitas pelanggan merupakan aset penting bagi perusahaan, dimana pelanggan yang telah menyatakan loyal akan suatu produk maka produk yang telah di nyatakan loyal tersebut akan menjadi yang utama dari pada produk yang lain. Atas hal tersebut penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, khususnya mengetahui pengaruh kualitas layanan dan promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan. Suatu hal yang penting bagi suatu perusahaan untuk memiliki pelanggan yang loyal pada produk mereka. Pelanggan yang loyal akan memberikan pemasukan yang besar bagi perusahaan, sedangkan kehilangan pelanggan yang loyal maka akan menjadi suatu hal yang merugikan perusahaan. Komitmen yang diberikan konsumen pada produk tersebut membuat kelebihan yang diberikan pesaing tidak menjadi hal yang bisa merubah pendapatnya mengenai produk tersebut.

Obyek pengamatan dalam penelitian ini adalah mengenai loyalitas pelanggan ShopeeFood di Kota DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran *link google form* kepada responden. Subyek penelitian ini adalah pelanggan ShopeeFood di Kota DKI Jakarta. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel pada penelitian ini yaitu seluruh pelanggan ShopeeFood di Kota DKI Jakarta sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisi 26 pertanyaan dengan Skala Likert 1 – 5 berdasarkan metode *non probability sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.00.

Hasil penelitian regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan promosi penjualan memperoleh nilai signifikan lebih kecil dari alpha dan koefisien beta bernilai positif, menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan promosi penjualan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian untuk uji hipotesis secara simultan (uji F) memperoleh $f_{hitung} > f_{tabel}$ serta signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga secara simultan kualitas layanan dan promosi penjualan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan promosi penjualan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian melalui uji F didapati secara simultan kualitas layanan dan promosi penjualan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Promosi Penjualan, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

Yanti Mulyani / 23170221 / The Influence of Service Quality And Sales Promotion On Customer Loyalty (Case Study of ShopeeFood Customers in Kota DKI Jakarta) / Supervisor : Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

The rapid development of digital technology at this time has an impact on competition between companies that is increasingly tight and difficult to predict. The emergence of various kinds of food delivery applications at this time makes it easier for consumers to get food and drinks without having to come directly to the place where they sell the food or drink they want. Seeing the increasing interest in shopping for staples and food through e-commerce, Shopee is now a competitor to Gojek and Grab. One thing that is important for food delivery companies is having loyal customers for their products. Because customer loyalty is an important asset for the company, where customers who have declared loyalty to a product, the product that has been declared loyal will be the main one than other products. For this reason, this research was conducted with the aim of knowing the factors that influence customer loyalty, in particular knowing the effect of service quality and sales promotion on customer loyalty. It is important for a company to have loyal customers for its products. Loyal customers will provide a large income for the company while losing loyal customers will be a loss for the company. The commitment given by consumers to these products makes the advantages provided by competitors not become things that can change their opinions about the product.

The object of observation in this study is the loyalty of ShopeeFood customers in the city of DKI Jakarta. This research was conducted through the distribution of google form links to respondents. The subjects of this research are ShopeeFood customers in DKI Jakarta. The research approach used in this study is a quantitative method. The sample in this study were all ShopeeFood customers in the city of DKI Jakarta as many as 100 respondents. Data was collected by distributing questionnaires containing 26 questions with a Likert scale of 1 – 5 based on a non-probability sampling method. Analysis of the data used in this study is multiple regression with the help of SPSS version 24.00 program.

The results of multiple regression research show that the service quality and sales promotion variables get a significantly smaller value than alpha and the beta coefficient is positive, indicating that partially service quality and sales promotion have a significant effect on customer loyalty. Then to test the hypothesis simultaneously (F test) obtained f count > f table and a significance of $0.000 < 0.05$. So simultaneous service quality and sales promotion have an influence on customer loyalty. The conclusion of this study shows that partially service quality and sales promotion have an influence on customer loyalty. Then through the F test, it was found that simultaneously service quality and sales promotion have an influence on customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Sales Promotion, Customer Loyalty*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat Rahmat-nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Shopeefood di Kota DKI Jakarta). Penulisan penelitian ini merupakan suatu proses akhir yang harus dilewati oleh penulis untuk dapat memperoleh gelar sarjana selama menempuh perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulisan penelitian ini merupakan suatu sarana yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan teori yang telah dipelajari selama dalam perkuliahan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis sehingga penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Walaupun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan yang terbaik selama proses penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan, saran, bimbingan, dukungan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dengan tulus hati kepada pihak-pihak yang telah membantu penulisan penelitian ini, yaitu kepada:

1. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah berkenan menyisihkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan, dorongan dan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
3. Orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberi dukungan, membantu dan



memberikan doa selama proses pembuatan skripsi dan dapat diselesaikan dengan baik.

4. Teman-teman penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam membuat skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna sebagai suatu karya ilmiah. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta mendapatkan saran maupun kritik yang membangun.

Jakarta, 26 Agustus 2021
Penulis

Yanti Mulyani
23170221



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2. Promosi Penjualan	Error! Bookmark not defined.
3. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
1. Hubungan Kualitas layanan dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. Hubungan Promosi Penjualan dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3. Hubungan Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.

A. Obyek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

C. Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Teknik Pengambilan Sampel **Error! Bookmark not defined.**

E. Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

F. Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**

1. Uji Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**

3. Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**

4. Uji Regresi Linear Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

5. Pengujian Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV Error! Bookmark not defined. ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.

A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Deskripsi Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan e-commerce Shopee..... **Error! Bookmark not defined.**

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**

1. Uji Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**

3. Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Uji Regresi Berganda **Error! Bookmark not defined.**

2. Uji Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

Copyright © 2019 by Kwik Kian GIE School of Business. All rights reserved. This book is published by Kwik Kian GIE School of Business. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, without the prior written permission of Kwik Kian GIE School of Business.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

2. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan secara bersama-sama **Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN **Error! Bookmark not defined.**

A. Simpulan **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Monferrer, Segarra, Estrada, dan Moliner (2019).....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Insani dan Madiawati (2020) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu Putri, Wongkar, Michael, dan Balliansa (2020).....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu Rahmat dan Ariyanti (2020) .	Error! Bookmark not defined.8
Tabel 3.1 Butir Indikator Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Butir Indikator Promosi Penjualan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Butir Indikator Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Shopee.....	41
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	42
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Pretest	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Pretest	44
Tabel 4.9 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan	44
Tabel 4.10 Skor Rata-Rata Promosi Penjualan	46
Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedasititas	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Berganda	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54



1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Nilai <i>Gross Merchandise Value</i> (GMV) Layanan Pesan-Antar Makanan di Asia Tenggara (2020)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2	Perkiraan Nilai GMV industri pesan-antar di Asia Tenggara tahun 2020.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1	Logo ShopeeFood	Error! Bookmark not defined.



1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.4
Lampiran 2 Profil Responden.....	69
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi	Error! Bookmark not defined.0
Lampiran 4 Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.3
Lampiran 5 Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.4
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.8
Lampiran 7 Uji Regresi Berganda.....	8Error! Bookmark not defined.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.