

**PENGARUH PROMOSI DAN *E-SERVQUAL*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BERBELANJA ONLINE DI SHOPEE (STUDI PADA
MAHASISWA MANAJEMEN)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR
SARJANA EKONOMI**



OLEH

YULIAN KAMASAN RONSUMBRE

NIM 1617041236

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2020

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI
SYARAT-SYARAT
UNTUK MELENGKAPI GELAR SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I

Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II

Putri Indah Rahmawati, STT.Par., M.Bus., Ph.d
NIP. 198002172002122001

Skripsi oleh Yulian Kamasan Ronsumbre ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 18 Februari 2021

Dewan Penguji,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



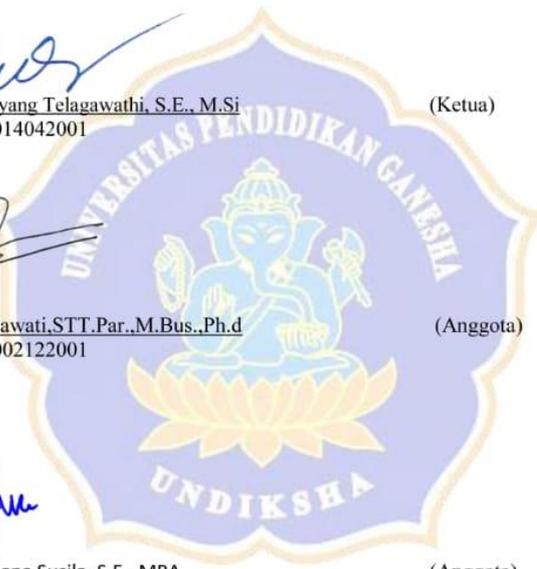
Putu Indah Rahmawati, STT.Par., M.Bus., Ph.d
NIP. 198002172002122001

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Februari 2021

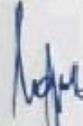
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 198502202010121007

Sekretaris Ujian,



Komang Krista Hervanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

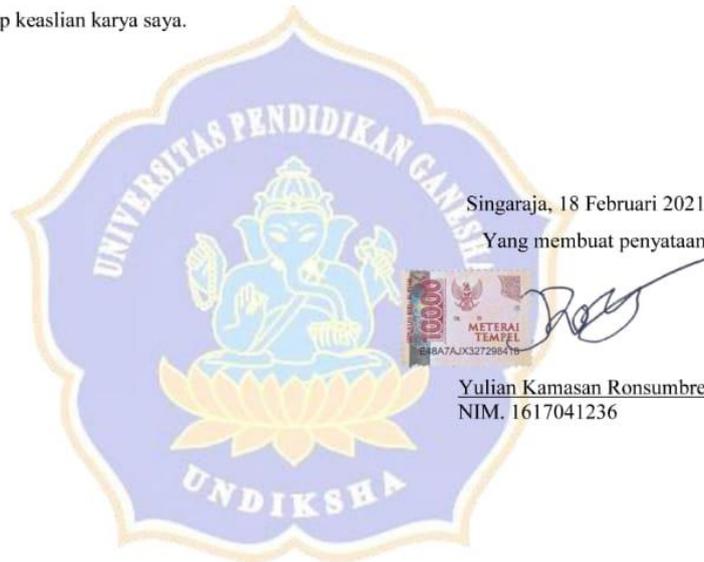
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CAP
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Promosi dan *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Online Di Shopee (Studi Pada Mahasiswa Manajemen)”. Tahun 2019 dan seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang cara tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini saya bersedia menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya.



Singaraja, 18 Februari 2021

Yang membuat pernyataan

Yulian Kamasan Ronsumbre
NIM. 1617041236

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi dan *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Online di Shopee (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen)”** dengan baik. Tujuan dalam penulisan skripsi ini tentunya dimaksudkan untuk memenuhi tugas memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

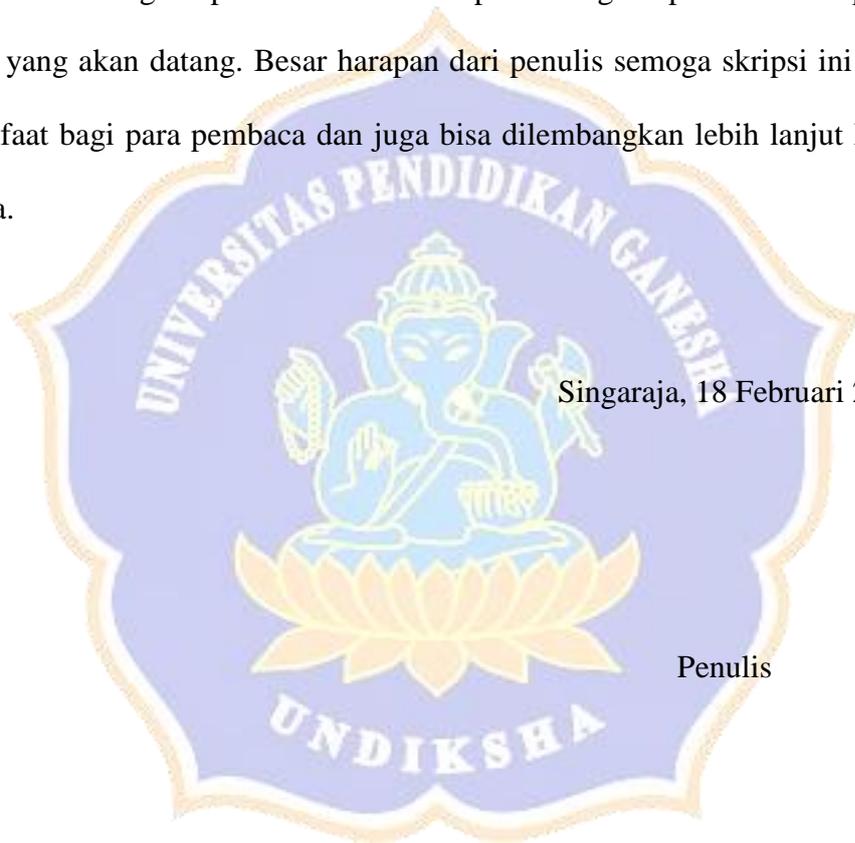
- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen.
- (5) Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan mengarahkan serta memberikan semangat ketika penulis mengalami kendala selama menjalani perkuliahan.

- (6) Ni Luh Sayang Telagawathi,S.E.,M.Si. selaku Pembimbing I yang dengan penuh kasih telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- (7) Putu Indah Rahmawati, STT.Par.,M.Bus.,Ph.D selaku Pembimbing II yang dengan penuh kasih juga membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- (8) Gede Putu Agus Jana susila S,E. MBA. selaku orang tua penulis selama berada di Fakultas Ekonomi yang juga memberi motivasi kepada penulis.
- (9) Bapak dan ibu dosen terkasih yang penulis banggakan di jurusan Manajemen dan perhotelan yang selalu mendidik dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.
- (10) Kepada kakek dan nenek terkasih Pahlawan dan panutan penulis Bpk Gr.Hosea Ronsumbre dan nenek tersayang Ny.Lena Mansawan serta kamam kasun,awin kasun,imem dan mebin yang tidak henti-hentinya mendukung dalam doa dan dana , selalu mengingatkan penulis agar cepat menyelesaikan studi.
- (11) Kepada orang tua terkasih Bpk.Hendrik.Ronsumbre dan Ibu. Arisonya Baransano adik-adik ku tersayang Glori, Rio , Leo ,Bongso Alen ,sauberok dan keluarga besar R&B tercinta yang selalu mendukung dalam doa dan memberikan semangat agar penulis menyelesaikan skripsi dan studi.
- (12) Kepada keluarga di tanah rantau Afirmasi 3T Undiksha dan sahabat seperjuangan (Lukas, charles, ,Gery, Lana, Corazon, Maria, Tari, dan terakhir kekasih hati My hellen yang selalu ada saat masa susah dan senang

ku di tanah rantau memberikan semangat dan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

(13) Kepada keluarga Besar Cricket Papua. Bapa Chris, Coach Frangky ,pa dar, pa siem, pa dedo,bli teguh bapa gani dan mama ibu. Serta teman-teman seperjuangan. Cendrawasih cc dan tridatu cc.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan dari pembaca guna perbaikan skripsi ini dimasa yang akan datang. Besar harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan juga bisa dilembangkan lebih lanjut Matur Suksma.



Singaraja, 18 Februari 2021

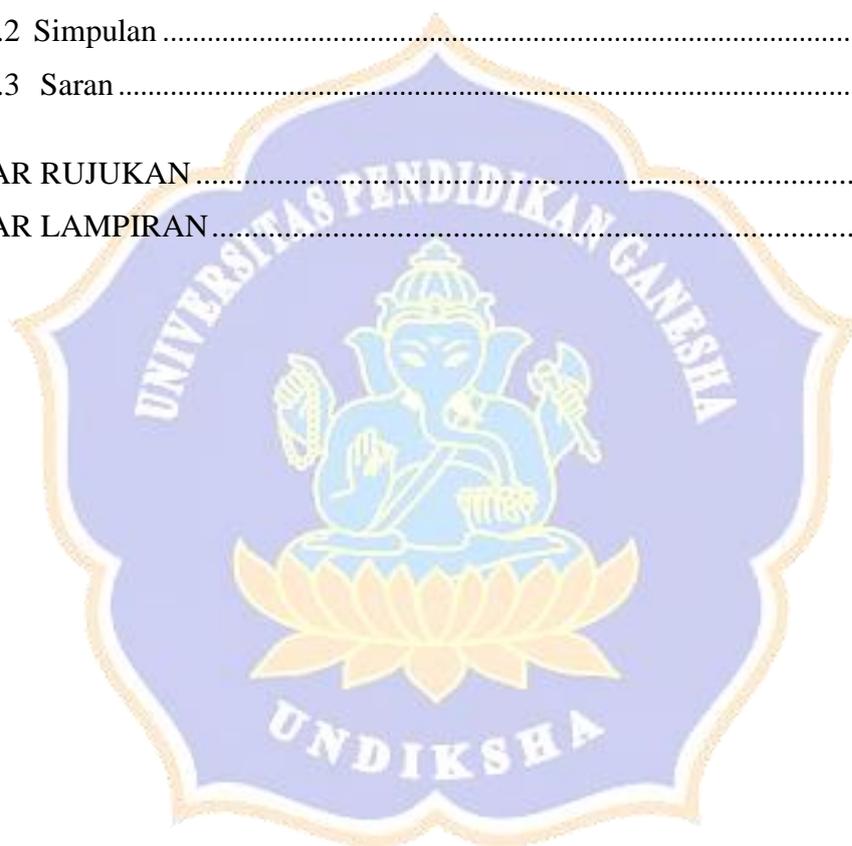
Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Deskripsi Teoritis.....	8
2.1.1 Pengertian Promosi.....	8
2.1.2 Dimensi Promosi.....	8
2.1.3 Indikator Promosi.....	9
2.2 E-servqual.....	10
2.2.1 Pengertian E-servqual.....	10
2.2.2 Dimensi E-servqual.....	10
2.2.3 Indikator E-servqual.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13

2.4 Hasil Penelitian Terdahulu	14
2.5 Hubungan Variabel.....	19
2.6 Kerangka Berpikir	20
2.7 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel	23
3.2.1 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.2.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	26
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	26
3.5. Metode dan Teknik Analisis Data.....	27
3.5.1 Uji Instrumen Terbagi Menjadi Dua yaitu Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	27
3.5.2 Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Deskripsi Data.....	36
4.1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	37
4.1.3 Uji Normalitas Data	37
4.1.4 Uji Multikolinieritas	38
4.1.5 Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.2 Pengujian Hipotesis	40
4.2.1 Pengaruh Promosi dan <i>E-servqual</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja <i>Online</i> di Shopee pada Mahasiswa Jurusan Manajemen.....	4
2	
4.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja <i>Online</i> di Shopee pada Mahasiswa Jurusan Manajemen	43
4.2.3 Pengaruh <i>E-servqual</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja <i>Online</i> di Shopee pada Mahasiswa Jurusan Manajemen	43

4.3 Pembahasan	43
4.3.1 Pengaruh Simultan Promosi dan <i>E-servqual</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan pelanggan	44
4.3.3 Pengaruh E-servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.4 Implikasi	46
 BAB V PENUTUP.....	 48
5.1 Rangkuman.....	48
5.2 Simpulan	49
5.3 Saran.....	49
 DAFTAR RUJUKAN	 51
DAFTAR LAMPIRAN.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Top Brand Index Kategori Ritel Jual Beli Online..... 2	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
3.1 Konsep Operasional Variabel Penelitian.....	19
3.2 Tabel Konsep Variabel, Indikator, Satuan Ukur dan Skala Pengukuran	20
3.3 Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup	21
4.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.5 Kerangka Berpikir	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data Top Brand Index Kategori Situs Jual Beli Online 2017-2019.....	31
Lampiran 02 Top 20 Countries With Highest Number Of Internet Users June 30 2019.....	32
Lampiran 03 Top E-commerce Ranking Playstore Kuartal I 2017-II 2019.....	33

