

SKRIPSI
PENGARUH PROMOSI ONLINE DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGGUNA APLIKASI LAZADA SURABAYA

*Diajukan Untuk Memenuhi persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Narotama Surabaya*



Disusun Oleh:
M. ROFI UDDIN
01216107

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
NAROTAMA
SURABAYA
2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Rofi Uddin

NIM : 01216107

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH PROMOSI ONLINE, KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI LAZADA DI SURABAYA adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya,

Pembuat Pernyataan



M. Rofi Uddin

NIM : 01216107

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI ONLINE, KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI LAZADA DI
SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:

M. Rofi Uddin

01216107

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



(SENGGURUH NILOWARDONO SE.,M.SI)

TANGGAL 14/2 2020

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(AGUS SUKOCO. ST., MM.)

TANGGAL 19/2 2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI, TANGGAL JULI 20XX

Judul Skripsi : PENGARUH PROMOSI ONLINE, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI
LAZADA DI SURABAYA

Disusun Oleh : M. Rofi Uddin
NIM : 01216107
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Sengguruh Nilowardono SE.,MSi.



2. Ani Wulandari SS.,MM.



3. Joko Suyono, Ph.D



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Rofi Uddin
NIM : 01216107
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH PROMOSI ONLINE, KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI LAZADA DI SURABAYA beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(M. Rofi Uddin)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah, serta hidayahNya, sehingga penulis bisa menyelesaikan usulan penelitian sebagai tugas akhir (Skripsi) untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi dengan baik.

Dalam penyusunan usulan penelitian ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta hikmat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
3. Bapak Dr. .Ir H. Sri Wiwoho Mudjanarko, ST., MT., IPM Selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
4. Ibu Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM. Selaku Dekan Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Agus Sukoco, ST., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya,
6. Bapak Sengguh Nilowardono SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen, staf, karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat, dan Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan usulan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik, saran dan himbauan yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan. Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis, universitas, dan pembaca sekalian.

Surabaya, 2019

Penulis
M. Rofi Uddin

ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI ONLINE, KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI LAZADA DI SURABAYA

Oleh:
M. Rofi Uddin

Dosen Pembimbing:
Sengguruh Nilowardono Se.M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh promosi online dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna aplikasi lazada di kota Surabaya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah promosi online dan kualitas layanan untuk variabel dependen ini adalah loyalitas pelanggan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 83. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berdasarkan metode kuisioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat analisis SPSS versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Promosi Online (X1) dan Kualitas Layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Lazada. Dan diketahui bahwa secara parsial variabel Promosi Online (X1) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Selain itu diperoleh nilai Adjusted R square (R²) sebesar 0,305 yang artinya variabel terikat loyalitas pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas promosi online (X1) dan kualitas layanan (X2) sebesar 30,5%.

Kata Kunci: Promosi Online, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF ONLINE PROMOTION, QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY IN LAZADA APPLICATIONS USERS IN SURABAYA

By:
M. Rofi' Uddin

Advisor Lecturer:
Sengguruh Nilowardono Se.M.Si

The purpose of this study was to examine the effect of online promotion and service quality on customer loyalty in lazada application users in the city of Surabaya. The independent variable in this study is online promotion and service quality for this dependent variable is customer loyalty. The number of respondents in this study was 83. The method used in this study used a quantitative method based on the questionnaire method. The analysis used in this research is multiple linear regression analysis and using SPSS analysis tool version 20.0. The results showed that Online Promotion (X1) and Service Quality (X2) had a positive and significant effect simultaneously on Customer Loyalty (Y) on Lazada application users. And it is known that partially the Online Promotion variable (X1) has no significant effect on Customer Loyalty (Y). In addition, an Adjusted R square (R²) value of 0.305 was obtained, which means the dependent variable of customer loyalty (Y) can be explained by the independent variable online promotion (X1) and service quality (X2) by 30.5%.

Keywords: Online Promotion, Quality of Service, Customer Loyalty.

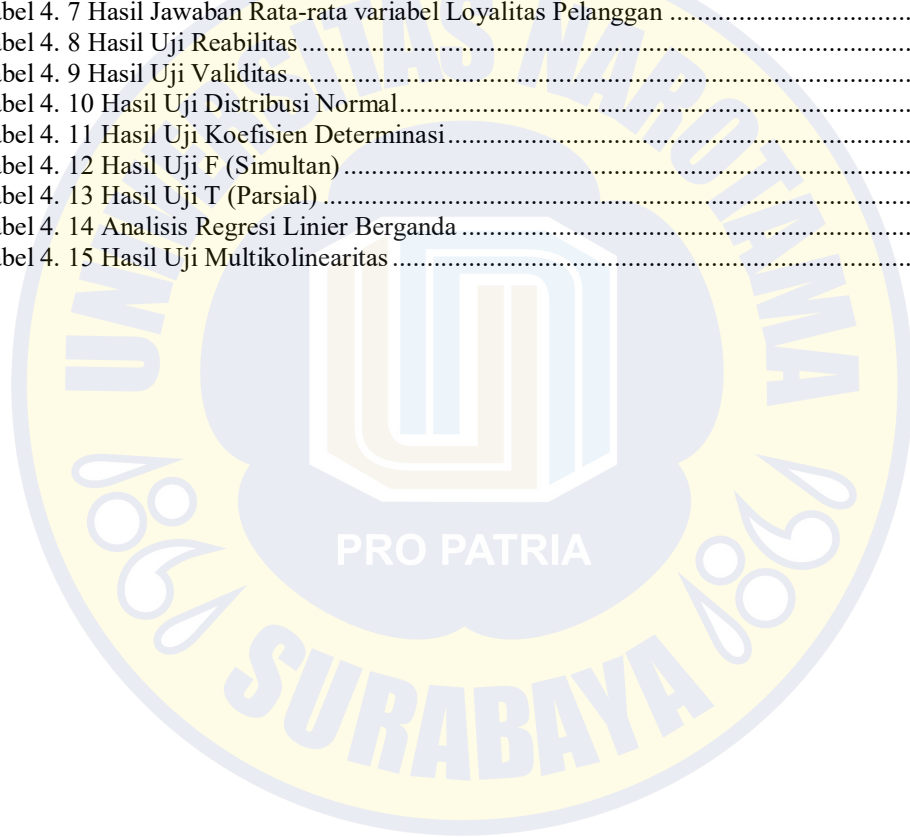
DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Batasan penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Kerangka Teori	29
2.2.1. Promosi online.....	29
2.2.2. Kualitas Layanan	31
2.2.3. Loyalitas Pelanggan.....	33
2.2.4. Hubungan Antar Variabel	34
2.3. Kerangka Konsep Penelitian.....	34
2.4. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Pendekatan Penelitian.....	36
3.2. Populasi dan Sampel	36
3.2.1. Populasi.....	36
3.2.2. Sampel	36
3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data	37
3.3.1. Jenis Data	37
3.3.2. Sumber data.....	37
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.4. Jenis Skala Pengukuran	37
3.4. Variabel dan Definisi Operasional	38
3.4.1. Variabel Penelitian	38
3.4.2. Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5. Teknik Analisis Data	42
3.5.1. Transformasi Data Ordinal ke Interval	42

3.5.2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
3.5.3. Uji Distribusi Normal	43
3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	45
BAB IV PEMBAHASAN	46
4.1. Deskripsi Operasional	46
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.2.1. Karakteristik Responden.....	46
4.2.2. Profil Jawaban Responden.....	47
4.3. Hasil Pengolahan Data	50
4.3.1. Uji Reliabilitas dan Validitas	50
4.3.2. Uji Distribusi Normal	52
4.3.3. Regresi Linier Berganda	53
4.3.4. Uji Asumsi Klasik	56
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V KESIMPULAN	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert	38
Tabel 3.3 Desain Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4. 2 Deskripsi Umur Responden.....	47
Tabel 4. 3 Deskripsi Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 4 Kriteria Interval Setiap Variabel.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Rata-rata variabel Promosi online	48
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Rata-rata variabel Kualitas layanan	49
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Rata-rata variabel Loyalitas Pelanggan	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Distribusi Normal.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji F (Simultan)	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji T (Parsial)	55
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Lazada tahun 2018-2019	2
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	34
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	57

