

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



KHARISMA MULIANO SUAYONG

111701080

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Kharisma Muliano Suayong

111701080

Yogyakarta, 24 Juli 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Nur Rokhman, S.E., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disetujui di hadapan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 7 Agustus 2023

Yang terdiri atas

Ketua



Yunita Anggarini, Dr., M.Si.

Anggota



Nur Rokhman, S.E., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA YOGYAKARTA”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 7 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 7 Agustus 2023

Yang men



5331CAKX547141718

Kharisma Multiano Suayong

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:



Nur Rokhman, S.E., M.Si

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:



Yunita Anggarini, Dr., M.Si.

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Segala puji syukur atas berkat, anugerah, rahmat, dan kesehatan yang telah diberikan **Tuhan Yesus Kristus** sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik”

Ku persembahkan karya kecil dan sederhana ini untuk:

Ayah & ibu tercinta. Ayah Anasir Suayong dan ibu Yalena Aite, serta adik saya Steve Imanuel Suayong dan juga keluarga besar Suayong-Aite. Terima kasih atas do'a, kasih sayang, motivasi, dukungan dan segala pengorbanan yang tidak dapat diungkapkan dengan kata-kata selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA YOGYAKARTA”**. Dalam skripsi ini dibahas mengenai pengaruh harga, promosi, dan *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan shopeefood dikota Yogyakarta. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Dalam hal ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, peneliti menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ayah dan ibu yang telah memberi doa dan kasih sayang serta dukungannya setiap waktu, semoga Tuhan selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada kalian.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
3. Bapak Nur Rokhman, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama penyusunan skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIM YKPN yang telah memberikan ilmu tidak terbatas selama duduk di bangku perkuliahan.

5. Seluruh Staf Perpustakaan dan Karyawan STIM YKPN yang telah melayani peneliti serta membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
6. Terimakasih teruntuk yang terkasih saudari Nining Nurul Rahayu yang selalu membantu, mendukung, memotivasi dan selalu disamping peneliti setiap keluh kesah dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doinnng all this hard work I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi parapembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 24 Juli 2023
Peneliti

Kharisma Muliano Suayong

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, dan *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan shopeefood dikota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang dipakai pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 97 responden. Teknik pengambilan sampel yang dipakai ialah *purposive sampling*. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, *e-service quality* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan shopeefood dikota Yogyakarta. *Adjusted R Square* sebesar 0.740. Hal ini berarti variabel harga, promosi, dan *e-service quality* memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan shopeefood di kota Yogyakarta sebesar 74%. Sisanya 26% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Harga, Promosi, E-Service Quality dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price, promotion, and e-service quality on customer loyalty at Shopeefood in the city of Yogyakarta. This research uses quantitative methods. The type of data used in this research is primary data obtained by distributing questionnaires to 97 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis technique was performed using multiple linear regression analysis. The results of the study stated that price had no effect on customer loyalty, promotion had a positive effect on customer loyalty, e-service quality had a positive effect on customer loyalty at Shopeefood in the city of Yogyakarta. Adjusted R Square of 0.740. This means that the variables of price, promotion, and e-service quality contribute 74% to shopeefood customer loyalty in the city of Yogyakarta. The remaining 26% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Price, Promotion, E-Service Quality and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Kerangka Penelitian	10
D. Perumusan Hipotesis.....	10
BAB III	13
METODE PENELITIAN.....	13
A. Definisi Konsep.....	13
B. Definsi Operasional.....	14
C. Jenis Penelitian.....	15
D. Jenis dan Sumber Data.....	16
E. Populasi dan Sampel	16

F. Objek dan Subjek Penelitian	17
G. Metode Pengumpulan Data	17
H. Metode Analisis Data	18
BAB IV	23
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....	23
A. Gambaran Umum Aplikasi Shopee.....	23
B. Deskripsi Layanan Shopee Food.....	24
C. Fitur-fitur ShopeeFood.....	25
D. Prosedur Pemesanan pada Shopee Food	27
E. Karakteristik Responden	28
F. Analisis Data	29
G. Pembahasan.....	38
BAB V.....	40
PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Skala Likert	18
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	28
Tabel 4. 2 Uji Validitas	29
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	30
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	31
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	32
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	33
Tabel 4. 7 Hasil Uji f (Uji Goodnes of Fit)	34
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi linier Berganda	34
Tabel 4. 9 Hasil Uji t.....	36
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	10
Gambar 4. 1 Logo <i>e-commerce</i> Shopee.....	23
Gambar 4. 2 Logo ShopeeFood	24
Gambar 4. 3 Voucher Gratis Ongkir ShopeeFood	25
Gambar 4. 4 Voucher Cash back ShopeeFood	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner Peneitian.....	44
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	50
Lampiran 3 Uji Validitas.....	62
Lampiran 4 Uji Reabilitas	69
Lampiran 5 Uji Normalitas	70
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas.....	70
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	71
Lampiran 8 Uji f (Uji <i>Goodnes of Fit</i>).....	71
Lampiran 9 Uji Regresi linier Berganda	71
Lampiran 10 Uji t.....	72
Lampiran 11 Koefisien Determinasi (Adjusted R2)	72