

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*, *BRAND AMBASSADOR*,  
DAN PENERAPAN *PRICE DISCOUNT* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk**

**Memperoleh derajat sarjana**

**Program Studi Manajemen**



**WAHYU ADHI LAKSONO**

**111901455**

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

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*, *BRAND AMBASSADOR*,  
DAN PENERAPAN *PRICE DISCOUNT* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**WAHYU ADHI LAKSONO**

**111901455**

Yogyakarta, 21 Juni 2024

Telah Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ralina', with a stylized flourish above it.

**Dra. Ralina Transistari, M.Si.**

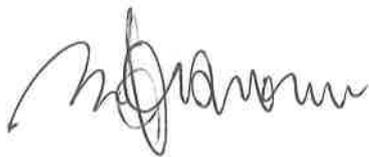
**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*, *BRAND AMBASSADOR*,  
DAN PENERAPAN *PRICE DISCOUNT* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN SHOPEE**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta  
tanggal 10 Juli 2024

yang terdiri atas:

Ketua



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

Anggota



Dra. Ralina Transistari, M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY, BRAND AMBASSADOR*, DAN PENERAPAN *PRICE DISCOUNT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE dan diajukan untuk diuji pada tanggal, ..... 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.

Ababila saya melakukan hal tersebut, baik disengaja 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, 10 Juli 2024



Wahyu Adni Laksono

Seksi 1, Sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Dra. Ralina/Transistari, M.Si

Seksi 2, Sebagai ketua dosen penguji skripsi:

Drs. Eka Sudarusman, M.M.

## **MOTTO**

*“Audere Est Facere, Keberanian dibuktikan dengan  
Tindakan”*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi tanpa ada halangan suatu apapun.

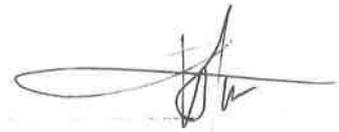
Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana program studi Manajemen di STIM YKPN Yogyakarta. Dalam penyusunan penelitian skripsi ini peneliti banyak mendapat saran, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. sebagai ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara (STIM YKPN)
2. Ibu Dra. Ralina Transistari, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama dalam proses penyusunan skripsi.
3. Keluarga saya yang telah memberikan dorongan motivasi serta bantuan dalam proses kuliah saya.
4. Keluarga besar UKM Mapeal yang telah memberikan ikatan persaudaraan, motivasi dan dukungan sehingga peneliti dapat bertahan selama awal masa kuliah hingga saat ini.
5. Sahabat-sahabat saya yang telah membantu, mendukung, serta menemani saya selama menempuh pendidikan Sarjana di STIM YKPN.
6. Ibu Dr. Anna Partina, M.Si. serta seluruh dosen dan karyawan STIM YKPN yang telah mendidik dan memberikan pelayanan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti, oleh karena itu peneliti bersedia menerima segala kritik dan saran agar menjadikan peneliti pribadi yang lebih baik lagi. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wahyu Adhi Laksono', with a long horizontal flourish extending to the left.

Wahyu Adhi Laksono

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *Electronic Service Quality*, *Brand Ambassador*, dan *Price Discount* terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee. Sampel dalam penelitian ini adalah semua kalangan masyarakat yang pernah bertransaksi di *marketplace* Shopee. Jumlah responden adalah 100 responden. Hasil penelitian itu menunjukkan bahwa variabel *Electronic Service Quality* dan *Price Discount* memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, sedangkan *Brand Ambassador* tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci:** *Electronic Service Quality*, *Brand Ambassador*, *Price Discount*, Loyalitas Pelanggan

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>D. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>7</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>12</b>
<b>C. Hipotesis .....</b>	<b>13</b>
<b>D. Kerangka Penelitian .....</b>	<b>14</b>

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
<b>A. Definisi Konsep .....</b>	<b>16</b>
<b>B. Definisi Operasional .....</b>	<b>17</b>
<b>C. Obyek dan Subyek Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>D. Jenis Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>E. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>18</b>
<b>F. Jenis Data dan Sumber Data .....</b>	<b>19</b>
<b>G. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>20</b>
<b>H. Metode Analisis Data .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>25</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>24</b>
<b>B. Logo SHOPEE .....</b>	<b>24</b>
<b>C. Karakteristik Responden .....</b>	<b>25</b>
<b>D. Analisis Data .....</b>	<b>26</b>
<b>E. Pembahasan .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>35</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>35</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>35</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>40</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 4.1 Logo SHOPEE .....</b>	<b>24</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 4.2 Uji Validitas .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 4.4 Uji Normalitas .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4.6 Uji Heterokedasitas .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4.7 Uji F (<i>Goodness of Fit</i>) .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 4.8 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 4.9 Uji t .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi.....</b>	<b>33</b>