

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
BERBELANJA MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE**

(Studi Kasus Mahasiswa di Yogyakarta pada Tahun 2024)

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

Muhammad Rifqi

112101756

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

2024/2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
BERBELANJA MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE
(Studi Kasus Mahasiswa di Yogyakarta pada Tahun 2024)**

Diajukan oleh:

Muhammad Rifqi

11-21-01756

Yogyakarta, 14 April 2025

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

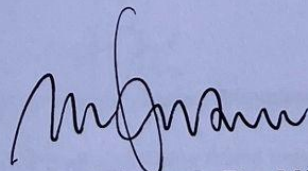
**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
BERBELANJA MENGGUNAKAN APLIKASI SHOPEE
(Studi Kasus Mahasiswa di Yogyakarta pada Tahun 2024)**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji program studi
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 18 Juni 2025

yang terdiri atas:

Ketua



Eka Sudarusman, Drs., M.M.

Anggota



Rasistia Wisandianing Primadineska,
S.E., M.Sc

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Menggunakan Aplikasi Shopee (Studi Kasus Mahasiswa di Yogyakarta Pada Tahun 2024)” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Juni 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya nyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak ada keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau meniru dalam bentuk ide atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang sepertinya saya akui sebagai tulisan saya sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Jika saya melakukan hal tersebut, baik sengaja atau tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan bahwa saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Ketika kemudian terbukti bahwa saya benar-benar 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, 18 Juni 2025

Yang memberi pernyataan



Muhammad Rifqi

Saksi 1, sebagai pembimbing

Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E., M.Sc

Saksi 2 sebagai ketua dosen penguji Skripsi

Eka Sudarusman, Drs., M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karya ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kepada Ibu Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E., M.Sc yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, serta berbagi ilmu dan pengalaman berharga dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala waktu, tenaga, dan perhatian yang telah diberikan.
2. Umi tercinta, sosok luar biasa yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa batas. Terima kasih atas segala pengorbanan, semangat, dan motivasi yang tiada henti dalam setiap langkah hidupku.
3. Abi, pahlawan dalam hidupku yang tak pernah lelah bekerja keras demi masa depan anak-anaknya. Terima kasih atas segala perjuangan, doa, serta cinta yang selalu mengiringi setiap perjalanan hidupku.
4. Kepada 112302067 terimakasih atas cinta, kesabaran, dan motivasi yang selalu diberikan. Kehadiranmu menjadi sumber semangat dan kebahagiaan dalam perjalanan ini.
5. Sahabat seperjuangan, Anas, Akhyar, Essa, Faiz, Lavendi, dan Satria. Terima kasih kepada atas setiap dukungan, kebersamaan, dan semangat yang kalian berikan.

MOTTO

"Kesuksesan tidak diukur dari seberapa cepat kita mencapai tujuan, tetapi dari seberapa banyak kita belajar dalam perjalanan."

"Hari ini sulit, besok akan lebih sulit, tetapi lusa akan indah." -*Jack Ma*

"Barang siapa bersungguh-sungguh, maka sesungguhnya kesungguhannya itu untuk dirinya sendiri."

(QS. Al-Ankabut: 6)

"Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain."

(QS. Al-Insyirah: 7)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Pengaruh Promosi, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Menggunakan Aplikasi Shopee (Studi Kasus Mahasiswa di Yogyakarta Pada Tahun 2024)”. Penelitian ini disusun dan diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Ibu Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, masukan, bimbingan, dan semangat selama proses menyusun skripsi.
4. Abi, Umi, Kakak, dan Adik serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat selama mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan membantu peneliti dalam menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
6. Seluruh sahabat, dan teman-teman peneliti yang telah memberikan dorongan, semangat dan masukan.
7. Responden dan seluruh pihak yang telah ikut serta dalam membantu penulisan skripsi ini yang tidak bisa peneliti tuliskan satu persatu.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu, dan menolong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu peneliti memohon maaf. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan memberikan bantuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Hormat Saya,

Muhammad Rifqi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Promosi, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam berbelanja menggunakan Aplikasi Shopee. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 122 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan Program *IBM SPSS Statistics 22*. Hasil penelitian menunjukkan Promosi tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dalam berbelanja menggunakan Aplikasi Shopee. Kepercayaan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dalam berbelanja menggunakan Aplikasi Shopee, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dalam berbelanja menggunakan Aplikasi Shopee.

Kata Kunci : Promosi, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of promotion, customer trust, and service quality on customer loyalty in shopping using the Shopee application. The sampling technique in this study used non-probability sampling techniques with a total of 122 respondents. Data analysis using multiple linear regression analysis using the IBM SPSS Statistics 22 Program. The results showed that Promotion has 'nt effect on Customer Loyalty in shopping using the Shopee Application, Customer Trust has 'nt effect on Customer Loyalty in shopping using the Shopee Application, and Service Quality has a effect on Customer Loyalty in shopping using the Shopee Application.

Keywords : *Promotion, Customer Trust, Service Quality, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	8
A. Landasan Teori	8
B. Perumusan Hipotesis	21
C. Penelitian Terdahulu.....	26
D. Kerangka Penelitian	32
BAB III	33
METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Definisi Konsep.....	33
B. Definisi Operasional.....	34
C. Objek dan Subjek Penelitian	36
D. Jenis Penelitian	36
E. Populasi dan Sampel	36

F.	Jenis Data dan Sumber Data.....	37
G.	Metode Pengumpulan Data	38
H.	Metode Analisis Data	39
	BAB IV	45
	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A.	Gambaran Umum	45
B.	Gambaran Umum Responden	47
C.	Uji Data	49
D.	Pembahasan.....	62
	BAB V.....	67
	PENUTUP.....	67
A.	Kesimpulan.....	67
B.	Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN.....	75