

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPPE
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen S1

Oleh :

**PIRISMAN
1902010399**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN 2023**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen S1

Pirisman
1902010399

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen S1

Oleh :
PIRISMAN
1902010399

Diperiksa dan disetujui oleh:
Pembimbing



Totok Haryanto, S.E., MM
NIK.2160729




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Pirisman
NIM : 1902010399
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee (Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

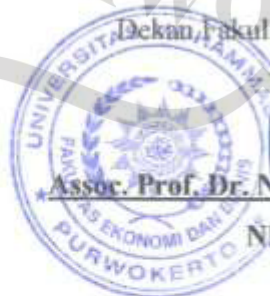
1. Ketua : Totok Haryanto, S.E., MM ()
2. Anggota I : Dr. Erny Rachunawati, S.E., MM ()
3. Anggota II : Pumadi, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 15 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naclati Tubastuvi, SE., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pirisman

NIM : 1902010399

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Pirisman

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pirisman
NIM : 1902010399
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) Kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE
(Studi Pada mahasiswa di purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 15 Agustus 2023

Yang menyatakan,



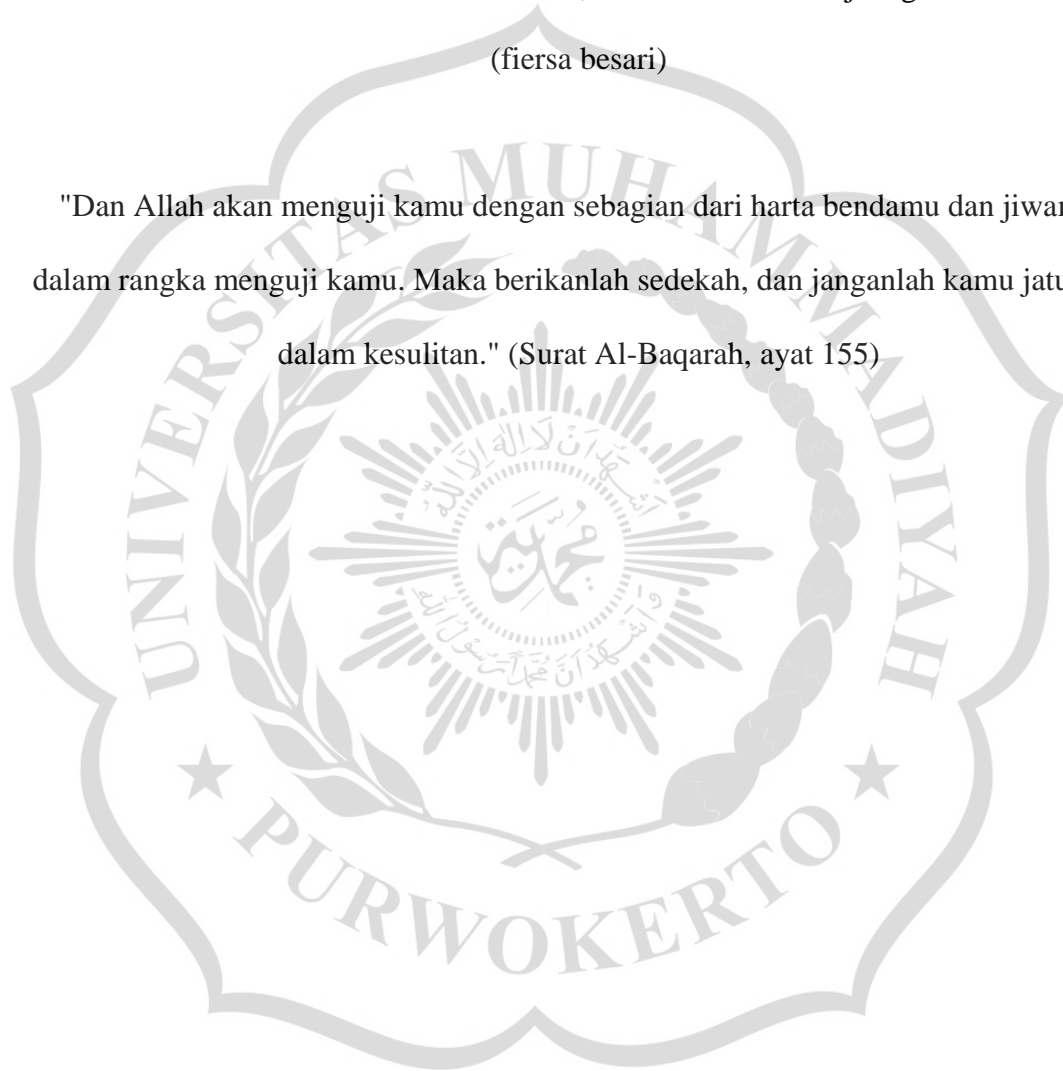
Pirisman

MOTTO

Karena kita masih bernapas, semoga tidak lupa untuk bersyukur sebelum mengeluh,
memberi sebelum meminta, berdoa sebelum berjuang.

(fiersa besari)

"Dan Allah akan menguji kamu dengan sebagian dari harta bendamu dan jiwamu dalam rangka menguji kamu. Maka berikanlah sedekah, dan janganlah kamu jatuh ke dalam kesulitan." (Surat Al-Baqarah, ayat 155)



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh semangat dan rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- ❖ Terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan doa selama proses penulisan skripsi ini. Terimakasih kepada ibu Yasnidar dan bapak Sari Punir yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang Sarjana.
- ❖ Terima kasih kepada dosen pembimbing saya, Bapak Totok Haryanto SE., MM yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
- ❖ Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberkati dan membalas segala bantuan dan doa yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Dra. Tri Septin Muji R, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan informasi terkait perkuliahan.

5. Totok Haryanto, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan.
6. Dr.Erny Rachmawati, SE., MM, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Purnadi, SE., M.Si, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Kemendikbud RI yang telah memberikan Beasiswa Unggulan dalam jangka waktu 4 tahun dalam proses belajar mencapai gelar S1.
10. Novan Andrianto dan Santhy Hawanty dan biro KUI Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai pihak yang diberi wewenang dalam membantu penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
11. Untuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sari Punir dan Ibu Yasnidar, Serta Kakakku Rito Hermanto, Lastri Wahyuni, Revi Revaldos, Iis Saputra, dan Adikku Fauzi Rahman serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanan baik dari segi moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk sahabat BU saya Gelvia Aksa Yolanda, Syaidatin Aisyah, Silvia Putri,

Ahmad Teguh Arrafi, Rajo Orin Alamsyah, Bobby Candra, Farhana Rifani, Ritaf Printio Saputra, Musriyenti, Dan Hafsa Lyandri terimakasih menjadi rumah kedua bagi saya dan melewati kehidupan di perantauan.

13. Untuk sahabat saya Ali Ikbar R, Bagus Ikhlasul, Julian Ladiva, Arya Pambudiarto, Naufal Afif, Afid Rizky, Joni Herdiansah, Esti Gayuh Suciati, Salsabila Shafa Imanda, Pepinur.W, Nita Oktianar terimakasih yang selalu memberikan semangat dan motivasi buat saya.

14. Untuk diri saya yang sudah berjuang dan berusaha melawan rasa malas dan bertahan dengan keadaan apapun sehinggalah bisa menyelesaikan semua proses penyusunan skripsi saya dengan lancar dan tidak ada kendala apapun

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 15 Agustus 2023

Penulis

Pirisman

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**

Pirisman¹

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

¹Pirisman12345@gmail.com

Totok Haryanto²

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

²feb.ump.th@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kepercayaan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Shopee. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Teknik pengambilan sampel yaitu *Non-Probability sampling*, pendekatan *purposive sampling*, jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji analisis deskriptif, uji instrument data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji kecocokan model, dan uji hipotesis. Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa SPSS. Kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Shopee. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Shopee. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Shopee.

Kata Kunci : Loyalitas pelanggan, kemudahan, kepercayaan, dan promosi

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CONVENIENCE, TRUST, AND
PROMOTION ON SHOPEE CUSTOMER LOYALTY**
(Studies on College Students in Purwokerto)

Pirisman¹

*Faculty of Economics and Business S1 Management Study Program
Muhammadiyah University Purwokerto*

¹Pirisman12345@gmail.com

Totok Haryanto²

*Faculty of Economics and Business S1 Management Study Program
Muhammadiyah University Purwokerto*

²feb.ump.th@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of convenience, trust and promotion on Shopee customer loyalty. This research uses quantitative methods, the sampling technique is Non-Probability sampling, purposive sampling approach, the number of samples is 100 respondents. The data analysis techniques used in this study are descriptive analysis test, data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, model fit test, and hypothesis testing. This research uses an analytical tool in the form of SPSS. Convenience has a significant negative effect on Shopee customer loyalty. Trust has a positive and significant effect on Shopee customer loyalty. Promotion has a positive and significant effect on Shopee customer loyalty.

Keywords: Customer loyalty, convenience, trust, and promotion

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
AVSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Perilaku Konsumen	12
2. Loyalitas pelanggan	14
3. Kemudahan	17
4. Kepercayaan	19
5. Promosi	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Karangka Pemikiran	31
1. Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee	31
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee	33
3. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee	35
D. Hipotesis	37

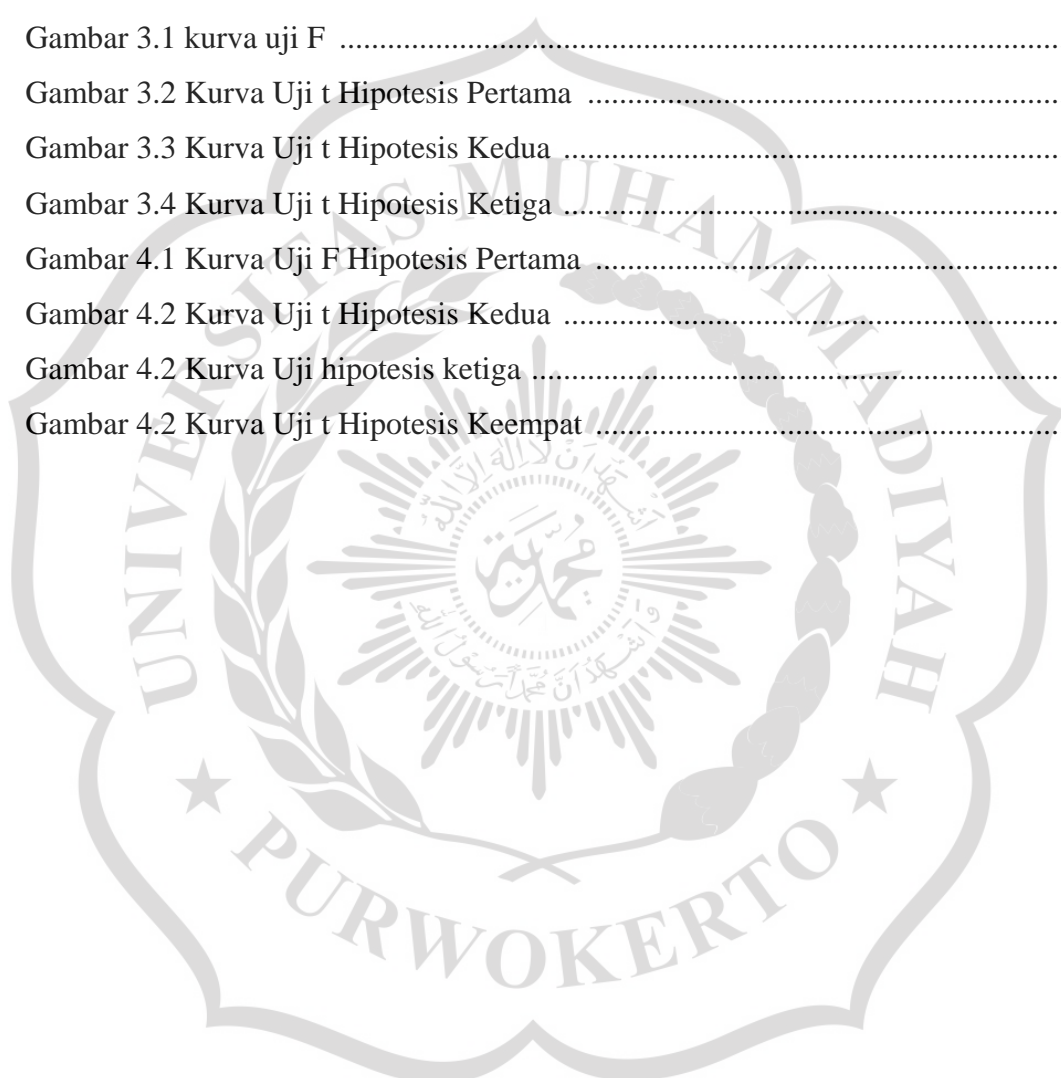
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Populasi Dan Sampel	39
C. Jenis ,Sumber Data, Dan Teknik Pengumpulan Data	41
D. Variabel Penelitian	42
E. Definisi Operasional	42
F. Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum Perusahaan Shopee	55
2. Response rate	56
3. Gambaran umum responden	57
4. Uji Analisis Statistik Deskriptif	59
5. Uji instrument Data	64
6. Uji Asumsi Klasik	67
7. Analisis Regresi Linear Berganda	71
8. Uji Kecocokan Model	72
B. Pemabahasan	78
1. Pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan	78
2. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Shopee	79
3. Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan Shopee	80
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Keterbatasan	81
C. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Table 1.1 10 Marketplace Terbanyak di kuartal 1 tahun 2022	2
Table 1.2 5 Marketplace Terbanyak di kuartal 1 tahun 2023	3
Tabel : 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Kemudahan	43
Tabel 3.2 Kepercayaan	43
Tabel 3.1 Promosi	44
Tabel 3.1 Loyalitasn Pelanggan	45
Tabel 4.1 Response rate	56
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Asal Universitas	57
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	57
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Umur	57
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Uang Saku	59
Tabel 4.6 Analisis Stastistik Deskriptif Kemudahan	60
Tabel 4.7 Analisis Stastistik Deskriptif Kepercayaan	61
Tabel 4.8 Analisis Stastistik Deskriptif Promosi	62
Tabel 4.9 Analisis Stastistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 4.10 Kemudahan (X1)	65
Tabel 4.11 Kepercayaan (X2)	65
Tabel 4.12 Promosi (X.3)	66
Tabel 4.13 Loyalitas Pelanggan Shopee (Y)	66
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji normalitas	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.14 Hasil uji heteroskedastisitas	70
Tabel 4.16 Hasi koefisean deteminasi	73
Tabel 4.17 Hasil uji F	74
Tabel 4.18 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka pemikiran	37
Gambar 3.1 kurva uji F	51
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	52
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	53
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	54
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	74
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	75
Gambar 4.2 Kurva Uji hipotesis ketiga	76
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner	87
Lampiran 2 : Data Khusus Responden	93
Lampiran 3 : Data Deskripsi Responden	98
Lampiran 4 : Nilai Tabulasi	107
Lampiran 5 : gambaran Umum Responden	119
Lampiran 6 : Hasil Uji analisis deskriptif	120
Lampiran 7 : Uji Validitas	121
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas	124
Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik	125
Lampiran 10 : Uji kelayakan Model	126
Lampiran 11 : Uji Analisis Data	126
Lampiran 12 : Uji Hipotesis	126
Lampiran 13 : Tabel R	127
Lampiran 14 : Tabel F	128
Lampiran 15 : Tabel T	129