

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO ONLINE
PABOLOUS SHOP**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI DAN MEMENUHI SALAH SATU
SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

OLEH:

TIA RISTIAWAN

NPM S1-0217168



UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO ONLINE
PABOLOUS SHOP**

OLEH : TIA RISTIAWAN

NPM : S10217168

PEMBIMBING 1

(Yustiana Wardhani, S.Hut., MM)

PEMBIMBING II

(Dimas Ari Darmantyo, S.Pi., M.Sc)

PENGUJI I

(Priyo Wismantoro, Drs., MM)

PENGUJI II

(Sumardjono, SE.,MM)

**REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

(Dr. Ismulyana Djan, SE.,MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT bahwa pada akhirnya Skripsi yang ber judul **“PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO ONLINE PABOLOUS SHOP”** ini telah penulis selesaikan sesuai dengan rencana yang telah kami tentukan sebelumnya.

Penulis menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi. Proposal ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut.,MM selaku pembimbing I dan Bapak Dimas Ari Darmantyo, S.Pi., M.Sc selaku pembimbing II.
4. Para Dosen Universitas Binaniaga yang berjasa besar dalam membimbing penulis selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.

5. Kedua Orang Tua saya Bapak Nuriwan dan Ibunda Umiyati yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan motivasi yang sungguh tidak ternilai dan tidak terbataskan
6. Kaka dan adik saya Putri Aulia dan Ajiwira Pratama, yang mendukung selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat dan teman seperjuangan saya Wulan, Egin, Fariza, Feni, Mutia, Rizki, Ariska, Marini, Fadil, Zul, Zaid serta sahabat sekolah dan main saya yang selalu mendukung saya, Tiara, Kenny, Karina, Zahra, Hanassa, Niken, Lorenza, Risdha, Amel. Tidak lupa juga sahabat dan saudara dari bayi Shafira dan Dila love you. Dan saya juga berterimakasih kepada Drama Korea dan Netflix yang selalu menjadi tempat ketika saya Lelah.
8. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya maupun pihak pihak yang berkepentingan.

Bogor, 11 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

<u>KATA PENGANTAR</u>	III
<u>DAFTAR ISI</u>	V
<u>DAFTAR TABEL</u>	VIII
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	X
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
A. <u>LATAR BELAKANG MASALAH</u>	1
B. <u>IDENTIFIKASI MASALAH</u>	13
C. <u>BATASAN MASALAH</u>	13
D. <u>RUMUSAN MASALAH</u>	14
E. <u>TUJUAN PENELITIAN</u>	14
F. <u>MANFAAT PENELITIAN</u>	14
G. <u>SISTEMATIKA PENULISAN</u>	16
<u>BAB II</u>	18
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	18
A. <u>LANDASAN TEORI</u>	18
1. <u>Manajemen Pemasaran</u>	18
2. <u>E-Marketing</u>	19
3. <u>Promosi (Promotion)</u>	19
4. <u>Harga</u>	27
5. <u>Kualitas Produk (Product Quality)</u>	32
6. <u>Loyalitas Pelanggan</u>	37
B. <u>PENELITIAN TERDAHULU</u>	42
C. <u>KERANGKA PEMIKIRAN</u>	46
D. <u>HIPOTESIS</u>	47
<u>BAB III</u>	49
<u>METODE PENELITIAN</u>	49
A. <u>METODE PENELITIAN</u>	49
1. <u>Jenis Metode Penelitian</u>	49
2. <u>Data dan Sumber Data</u>	49
B. <u>POPULASI DAN SAMPEL</u>	50
1. <u>Populasi</u>	50
2. <u>Sampel</u>	50
C. <u>VARIABEL PENELITIAN DAN PENGUKURANNYA</u>	52
1. <u>Variabel Eksogen (Independent Variable)</u>	53
2. <u>Variabel Endogen (Dependent Variable)</u>	53

D.	<u>OPERASIONAL VARIABEL</u>	53
1.	<u>Loyalitas Pelanggan</u>	53
2.	<u>Promosi</u>	54
3.	<u>Harga</u>	54
4.	<u>Kualitas Produk</u>	55
E.	<u>METODE PENGUMPULAN DATA</u>	57
1.	<u>Kuesioner</u>	57
2.	<u>Dokumentasi</u>	57
F.	<u>INSTRUMEN PENELITIAN</u>	58
G.	<u>METODE ANALISA DATA</u>	58
1.	<u>Uji Validitas dan Reliabilitas</u>	58
2.	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	60
3.	<u>Analisis Regresi Berganda</u>	62
4.	<u>Analisis Korelasi</u>	63
5.	<u>Uji Hipotesis</u>	64
<u>BAB IV</u>		67
<u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u>		67
A.	<u>SEJARAH PERUSAHAAN</u>	67
B.	<u>UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS</u>	68
1.	<u>Uji Validitas</u>	68
2.	<u>Uji Reliabilitas</u>	72
C.	<u>PROFIL RESPONDEN</u>	75
D.	<u>UJI ASUMSI KLASIK</u>	79
1.	<u>Uji Normalitas</u>	79
2.	<u>Uji Multikolinieritas</u>	80
3.	<u>Uji Heteroskedastisitas</u>	81
4.	<u>Uji Linieritas</u>	82
E.	<u>HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA</u>	85
F.	<u>HASIL ANALISIS DESKRIPTIF</u>	87
1.	<u>Variabel Promosi (X1)</u>	88
2.	<u>Variabel Harga (X2)</u>	90
3.	<u>Variabel Kualitas Produk (X3)</u>	92
4.	<u>Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)</u>	96
G.	<u>HASIL ANALISIS KORELASI</u>	98
H.	<u>HASIL UJI HIPOTESIS</u>	98
1.	<u>Uji Simultan (Uji F)</u>	98
2.	<u>Uji Parsial (Uji t)</u>	100
I.	<u>HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)</u>	102
J.	<u>PEMBAHASAN</u>	103
1.	<u>Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan</u>	104
2.	<u>Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan</u>	106
3.	<u>Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan</u>	107
4.	<u>Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan</u>	109

<u>BAB V</u>	110
<u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	110
<u>A. KESIMPULAN</u>	110
<u>B. SARAN</u>	110
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Pembelian Ulang Toko Online Pabolous Shop Tahun 2020.....	6
Tabel 2 Pra Survei	9
Tabel 3 Perbandingan harga Toko Online yang menjual produk sejenis	12
Tabel 4 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 5 Operasional Variabel.....	55
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1).....	70
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	71
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3)	71
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	72
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X1).....	73
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2)	74
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Prouk (X3)	75
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	75
Tabel 14 Hasil Pengujian Multikolinearitas	82
Tabel 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	87
Tabel 16 Kriteria Rata-rata Jawaban Responden Pada Kuesioner	88
Tabel 17 Distribusi frekuensi promosi (X1).....	89
Tabel 18 Distribusi frekuensi harga (X2)	91
Tabel 19 Distribusi frekuensi kualitas produk (X3)	93
Tabel 20 Distribusi frekuensi loyalitas pelanggan (Y).....	97
Tabel 21 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	99
Tabel 22 Hasil Analisis Secara Simultan (Uji F).....	100
Tabel 23 Hasil Uji t Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	101
Tabel 24 Hasil Uji t Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	102
Tabel 25 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	103

Tabel 26 Hasil Uji Uji Koefisien Determinasi	104
--	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pengguna Aktif Media Sosial	2
Gambar 2 Media sosial yang paling sering digunakan pengguna di Indonesia (We Are Social)	4
Gambar 3 Grafik Hasil Pembelian Ulang Penjualan Toko Online Pabolous Shop 2020	7
Gambar 4 Hasil Pra Survei	10
Gambar 5 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Gambar 7 Profil Responden Berdasarkan Alamat.....	77
Gambar 8 Profil Responden Berdasarkan Usia	78
Gambar 9 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	78
Gambar 10 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
Gambar 11 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	80
Gambar 12 Grafik Normal P-P Regression Standardized Probability Plot	81
Gambar 13 Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Gambar 14 Hasil Uji Linearitas X1 terhadap Y	84
Gambar 15 Hasil Uji Linearitas X2 terhadap Y	85
Gambar 16 Hasil Uji Linearitas X3 terhadap Y	86