

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGGUNA SHOPEE FOOD DI BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

YUNI HAPSARI PURBANINGRUM

202304062

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA SHOPEE
FOOD DI BANTUL**

Diajukan oleh:

Yuni Hansari Purbaningrum
202304062

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 13 Agustus 2024

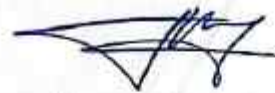
Mengesahkan

Penguji 1,



Ari Oktaviyani, S.E., M.Sc.
NIDN. 0519029002

Penguji 2,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN. 0506098101

Pembimbing,



Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc.
NIDN. 0528059801

Ketua Program Studi,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN. 0506098101

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Yuni Hapsari Purbaningrum
NPM : 202304062
Program Studi : Manajemen (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Shopee Food di Bantul

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 8 Agustus 2024



Yuni Hapsari Purbaningrum

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Shopee Food di Bantul”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Prof. Dr.rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Program Studi Manajemen (S-1).
4. Ibu Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Diri saya sendiri, Yuni Hapsari Purbaningrum karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan.
7. Alm. Bapak Budi Rahardjo dan Almh. Ibu Surati, berat sekali rasanya ditinggalkan pada saat berproses. Banyak hal menyakitkan yang penulis lalui tanpa sosok Ayah dan Ibu, dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Semua ini tidak mengurangi rasa terimakasih atas kehidupan yang Ayah dan Ibu berikan.
8. Tante Tami, Om Toni, Nenek Djumilah dan adik saya Ayu yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada saya.

9. Keluarga tercinta yang memberikan dorongan, doa dan selalu mempercayai saya untuk mencapai mimpi saya.
10. Kepada orang terdekat saya Alfy Dio Fadelmy yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
11. Kepada para teman Avi, Lili, Putri, Heti dan Rina yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Masukan, kritik serta saran dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 29 Juni 2024

Penulis,

Yuni Hapsari Purbaningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Teoritis	9
2. Praktisi	9
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
1. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
2. Batasan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berpikir	31
D. Pengembangan Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Desain Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
D. Populasi dan Sampel	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Data.....	45
B. Pengujian Hipotesis	58
C. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Rekomendasi.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
Lampiran	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	37
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3. 3 Skala <i>Likert</i>	40
Tabel 4. 1 <i>Deskriptive Statistic</i>	48
Tabel 4. 2 Uji Validitas	49
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 4 Uji Normalitas.....	52
Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4. 7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4. 8 Uji Simultan (Uji F)	58
Tabel 4. 9 Uji Parsial (Uji t).....	58
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase OFD	3
Gambar 1. 2 Persentase Pra Survei Masyarakat Bantul	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4. 1 Logo Shopee Food	45
Gambar 4. 2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Status.....	46
Gambar 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Uang Saku / Penghasilan	47
Gambar 4. 5 Grafik Histogram.....	53
Gambar 4. 6 Grafik P-Plot	53
Gambar 4. 7 Scatterplot.....	56

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	82
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 3 Data Penelitian.....	90
Lampiran 4 Sampel Penelitian	96
Lampiran 5 Uji Validitas.....	102
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 7 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	110
Lampiran 8 Kartu Bimbingan	115
Lampiran 9 Cek Plagiarisme.....	117

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS YOGYAKARTA