

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI BLIBLI.COM**

**SKRIPSI**



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD ALFAROBI  
19012010235/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2023**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI BLIBLI.COM


Disusun Oleh :

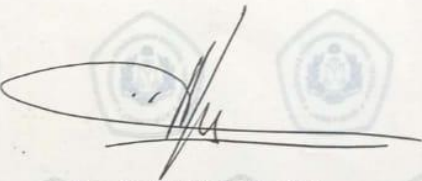
MUHAMMAD ALFAROBI  
19012010235 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 17 Mei 2024

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Pembimbing Utama

  
Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si  
NIP. 196901132021212003

  
Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.  
NIP. 196107121988032001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



  
Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP  
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Muhammad Alfarobi  
N P M : 19012010235  
N I K : 3515182712990006  
Tempat / Tgl Lahir : Surabaya, 27 Desember 1999  
Alamat Rumah : Wedoro Utara X/4 05/02 Wedoro Waru Sidoarjo  
Judul Artikel : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI  
BLIBLI.COM

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil pemikiran saya sendiri dan bukan dari saduran / terjemahan / plagiarism.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme, maka saya bersedia apabila kelulusan dan gelar akademik yang sudah saya raih dibatalkan.

Surabaya, 17 Mei 2024 .....



Muhammad Alfarobi  
19012010235

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan Shalawat serta Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 dan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Adapun judul yang penulis yaitu : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI BLIBLI.COM”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya tulus dari hati penulis yang paling dalam kepada seluruh pihak yang senantiasa memberikan doa, nasehat, dukungan serta ilmu kepada penulis tiada henti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun pihak-pihak tersebut sebagai berikut :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, sebagai Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, MT, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah, M.M., sebagai dosen pembimbing penulis yang telah memberikan banyak arahan maupun bantuan secara tulus dan penuh kesabaran selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran berharga selama penulis menjalani perkuliahan.
6. Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan segala keperluan administrasi perkuliahan.
7. Kedua orangtua dan keluarga yang telah memberikan doa, perhatian serta dukungan penuh kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat dan seluruh rekan seperjuangan yang baik hati selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, membantu dan memberikan semangat maupun dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah dibutuhkan guna memperbaiki kekurangan yang ada. Akhir kata penulis menyampaikan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

USULAN PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iv
ABSTRAK .....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
3.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pemasaran .....	11
2.2.2 Manajemen Pemasaran .....	13
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.4 Promosi .....	17
2.2.5 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran .....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	25
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	25
3.1.1 Definisi Operasional .....	25
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	28
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel .....	29
3.3 Teknik Pengambilan Data .....	30
3.3.1 Jenis Data .....	30
3.3.2 Sumber Data.....	31

3.3.3 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	31
3.4.1 Uji Validitas .....	31
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	32
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Profil Blibli.com .....	43
4.2 Deskriptif hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	44
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
4.2.3 Deskriptif variabel Promosi.....	48
4.2.4 Deskriptif variabel Kepuasan Pelanggan .....	50
4.3 Analisa dan Pengujian Hipotesis .....	51
4.3.1 Interpretasi Hasil PLS .....	51
4.3.2 Analisis Model PLS .....	58
4.3.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	59
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	60
4.4 PEMBAHASAN.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 KESIMPULAN.....	65
5.2 SARAN.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>



## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI BLIBLI.COM

Oleh :

MUHAMMAD ALFAROBI

19012010235/FEB/EM

Internet telah menjadi kebutuhan pokok bagi sebagian besar orang selain kebutuhan pangan, dan papan. Tumbuhnya e-commerce di Indonesia saat ini salah satunya yaitu Blibli.com. Dengan faktor persaingan maupun keluhan ketidakpuasan terhadap penggunaan e-commerce khususnya, membuat Blibli.com harus meningkatkan value yang mereka miliki agar meminimlasilir pengguna berpindah ke e-commerce lain serta tetap menjaga kepuasan pelanggan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan melihat pengaruh kualitas pelayanan dan promosi apakah dapat memengaruhi kepuasan pelanggan pada Blibli.com.

Populasi pada penelitian ini adalah orang yang berbelanja pada aplikasi Blibli.com.. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Metode kuesioner merupakan metode untuk pengumpulan data pada penelitian ini. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan dan promosi maka akan meningkatkan pula kepuasan pada pelanggan yang berbelanja di Blibli.com.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Promosi; Kepuasan Pelanggan