

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PRODUK SIDOMUNCUL DI TOKOPEDIA**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



Oleh:

Ayu Maulidia

21012010270

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK SIDOMUNCUL DI TOKOPEDIA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

AYU MAULIDIA

21012010270/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN**

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

**ENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK SIDOMUNCUL DI TOKOPEDIA**

Disusun Oleh:
AYU MAULIDIA
21012010270/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterims Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal : 5 Agustus 2025

Pembimbing Utama

**Tim Penguji
Ketua**


Drs. Ec. Supriono, SE.MM
NIP. 196106261988031001


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

Anggota


Ugy Soehiyantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

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 BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Maulidia
NPM : 21012010270
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 6 Agustus 2025
Yang Membuat pernyataan



Ayu Maulidia
NPM. 21012010270

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah membawa penulis sampai pada kesempatan ini untuk dapat menyelesaikan penelitian serta penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sesuai harapan. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Judul skripsi ini adalah "Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sidomuncul di Tokopedia".

Selama proses persiapan dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak bisa lepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis diberikan kesehatan serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini,
2. Khususnya, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sangat besar kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Mulyono dan Ibu Sri Rahayu, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Mereka selalu berusaha agar anak keduanya ini dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang telah penulis terima hingga akhirnya mampu menyelesaikan studinya dan meraih gelar sarjana.

3. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. , IPU sebagai Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M. Si, CFP sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S. E. , M. Si sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
6. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M. Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan pengetahuan, motivasi, semangat, masukan, kritik, dan saran kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
7. Kepada kakak-kakak tercinta, yaitu Dr. Faisal Muttaqin, S. Kom. , M. T. , Rika Muharram Amd. Keb. , Fajar Muttaqin, S. Pd. , Li'uliyah, S. Kom. , M. Kom. Terima kasih banyak atas dukungan moril dan materil, serta terima kasih atas motivasi dan dukungan yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai menjadi sarjana.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting, yaitu Moch Romadhon, S. A. B. Terima kasih telah mendengarkan keluhan penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, serta memberikan dukungan, semangat, dan tenaga. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penyusunan skripsi hingga selesai.
9. Kepada diri sendiri, Ayu Maulidia. Terima kasih sudah bertahan hingga saat ini. Terima kasih tetap memilih untuk berusaha dan merayakan diri sendiri di titik ini,

meski sering merasa putus asa atas usaha yang belum berhasil. Namun, terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah meskipun proses penyusunan skripsi sangat sulit. Ini merupakan pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu di mana pun berada, Lidyaa. Adapun kekurangan dan kelebihanmu, mari merayakan diri sendiri.

10. Kepada teman-teman angkatan 2021 Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, terima kasih atas suka dan duka yang telah kita lalui. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses.

Besar harapan penulis untuk terus belajar dan memperbaiki kekurangan karena skripsi ini masih jauh dari harapan kita semua.

Semoga ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya untuk pembaca skripsi kelak nanti.

Surabaya, 30 Juni 2025

Ayu Maulidia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1. 4 Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.2 Strategi Pemasaran.....	17
2.2.3 Kualitas Produk.....	17
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	17
2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	19
2.2.3.3 Indikator Kualitas Produk	20
2.2.4.2 Tujuan Promosi.....	23
2.2.4.3 Indikator Promosi.....	24
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	25
2.2.5.1 Pengertian Kepuasan.....	25
2.2.5.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	28

2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4 Kerangka Konseptual	29
2.5 Hipotesis.....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Definisi operasional variabel dan pengukuran variabel.....	32
3.1.1 Definisi Operasional.....	32
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Sumber data.....	38
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.4.1 Uji validitas.....	38
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.5 Analisis Hipotesis dan Teknik Pengujian.....	39
3.5.1 Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif.....	40
3.5.1.1 Model Indikator Reflektif	40
3.5.1.2 Indikator Formatif.....	42
3.5.2 Cara Kerja PLS.....	43
3.5.3 Spesifikasi PLS Model	43
3.5.4 Prosedur PLS.....	44
3.5.5 Asumsi PLS.....	51
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Profil Perusahaan Sidomuncul.....	52
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	54

4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	57
4.2.3 Deskriptif Variabel Promosi.....	60
4.2.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	63
4.3 Analisa dan Pengujian Hipotesis.....	64
4.3.1 Analisis Model PLS.....	64
4.3.2 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	65
4.3.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	71
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	72
4.4 Pembahasan	74
BAB V	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
Daftar Pustaka.....	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Indikator Likert	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Membeli Produk Sidomuncul di Tokopedia.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Sering Dibeli	57
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Kualitas Produk	57
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Promosi	60
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.8 Outer Loadings.....	65
Tabel 4.9 Cross Loading	67
Tabel 4.10 Average variance extracted (AVE).....	68
Tabel 4.11 Composite Reliability	69
Tabel 4.12 Latent Variable Correlations.....	69
Tabel 4.13 R-square.....	71
Tabel 4.14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kategori Produk Yang Mengalami Penurunan Tahun 2024.....	3
Gambar 1.2 Data Penjualan Sidomuncul di Tokopedia.....	5
Gambar 3.1 Model Indikator Reflektif.....	41
Gambar 3.2 Model Indikator Formatif.....	42
Gambar 3.3 Model Diagram Jalur.....	45
Gambar 4.1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square	64
Gambar 4.2 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2: Data Tabulasi.....	90
Lampiran 3: Outer Model Dengan Factor Loading, Path Coefficient dan <i>R-Square</i>	93
Lampiran 4: : Inner Model Dengan Nilai Signifikan T-Statistic	93
Lampiran 5: Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values.....	94
Lampiran 6: Outer Loading.....	94
Lampiran 7: Cross Loading.....	94
Lampiran 8 : Composite Reliability.....	95
Lampiran 9: R-square.....	95
Lampiran 10: Average variance extracted (AVE).....	95

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PRODUK SIDOMUNCUL DI TOKOPEDIA**

Oleh:

AYU MAULIDIA
21012010270/FEB/EM

ABSTRAK

Permintaan terhadap produk kesehatan berbasis herbal semakin meningkat karena masyarakat semakin sadar akan pentingnya menjaga gaya hidup sehat. Sidomuncul, sebagai salah satu merek lokal yang terkenal, memanfaatkan platform digital seperti Tokopedia untuk memperluas pasarnya. Dalam industri e-commerce yang sangat kompetitif, kualitas produk dan cara promosinya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk dan promosi mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk Sidomuncul di Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah konsumen yang pernah membeli produk Sidomuncul di Tokopedia, dengan syarat usia minimal 17 tahun. Untuk memilih sampel, digunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling, yaitu sebanyak 110 responden. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kualitas produk dan promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk Sidomuncul di Tokopedia. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi perusahaan dalam meningkatkan daya saing dan menjaga kepercayaan pelanggan di platform digital.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Pelanggan