



**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE*
QUALITY TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN *GOPAY* DI KOTA
KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh

Erlina Novitasari

NIM : 201711176

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2023



**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE*
QUALITY TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN *GOPAY* DI KOTA
KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata
Satu atau (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

ERLINA NOVITASARI

201711176

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN E-SERVICE QUALITY
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN GOPAY DI KOTA KUDUS)**

Nama : Erlina Novitasari


NIM : 2017-11-176

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 12 Oktober 2023

**Mengetahui
Ketua Program Studi**


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I


(Sutono, SE., MM, Ph.D)
NIDN. 0626017003

**Mengetahui
Dekan**



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Faridhatun Faidah, S.E., M.M)
NIDN. 0601099201

MOTTO

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberikan rezeki dari jalan yang tidak di sangka-sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah baginya. Sesungguhnya Allah melakukan kehendak-Nya, dan Dia menjadikan setiap sesuatu sesuai dengan kadarnya”

(Q.S. Ath-Thalaq ayat 2-3)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S Ar Ra’d: 11)

“Barangsiapa yang memberikan kemudahan (membantu) orang lain yang sedang kesusahan, niscaya Allah akan membantu memudahkan urusannya di dunia maupun di akhirat nanti. Dan barang siapa yang menutup aib orang muslim, niscaya Allah akan menutup aibnya di dunia dan di akhirat. Sesungguhnya Allah akan menolong seorang hamba selama dia menolong saudaranya”

(HR.Muslim)

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibuku tercinta yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang yang tiada tara, mendukung dan mengorbankan segala hal untuk masa depan anaknya.
2. Adikku termanis yang selalu mendukung, mengingatkan dan meluangkan waktu untuk membantu kakak tercintanya dalam pengerjaan penelitian ini.
3. Terimakasih kepada Keluarga Besar yang terus memberikan semangat dan senantiasa mendoakan saya.
4. Teman – teman yang sangat berharga. Terimakasih atas kebaikan dan kesediaan menjadi teman berkeluh kesah selama kuliah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Promosi Penjualan Dan *E-Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan *Gopay* Di Kota Kudus).

Penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengaraham dan bantuan yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Sutono, SE.,MM, PhD dan Faridhatun Faidah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I dan I, yang telah memberikan saran saat bimbingan dan meluangkan waktunya selama penelitian hinnga penyusunan naskah ini.
5. Semua Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah mengajarkan dan mentransfer ilmu kepada semua mahasiswa khususnya penulis.

6. Seluruh staff karyawan Universitas Muria Kudus yang telah membantu proses administrasi dalam penulisan skripsi.
7. Seluruh keluarga besarku, terutama kepada kedua orang tua Bapak Muhammad Saiful Anam dan Ibu Susiwati yang selalu mendidik, memberikan kasih sayang, yang selalu mendoakan, sehingga tugas akhir skripsi ini bisa selesai,
8. Adek Fernad, Olden, Fathan dan Elena yang selalu menyemangati dan Sahabat-sahabat saya Muthia, Alina, Melly, Erika dan Yuni yang selalu menyemangati dan membantu disaat penulis membutuhkan bantuan penyusunan skripsi.
9. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu yang sudah membantu dalam penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.

Demikianlah ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan, semoga semua pihak yang penulis sebutkan diatas diberikan balasan pahala oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Kudus, 2023

Penulis,

Erlina Novitasari

NIM. 2017-11-176

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN *GOPAY* DI KOTA KUDUS)**

Erlina Novitasari

2017-11-176

Pembimbing 1 : Sutono., SE., M.M., Ph.D

Pembimbing 2 : Faridhatun Faidah., S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

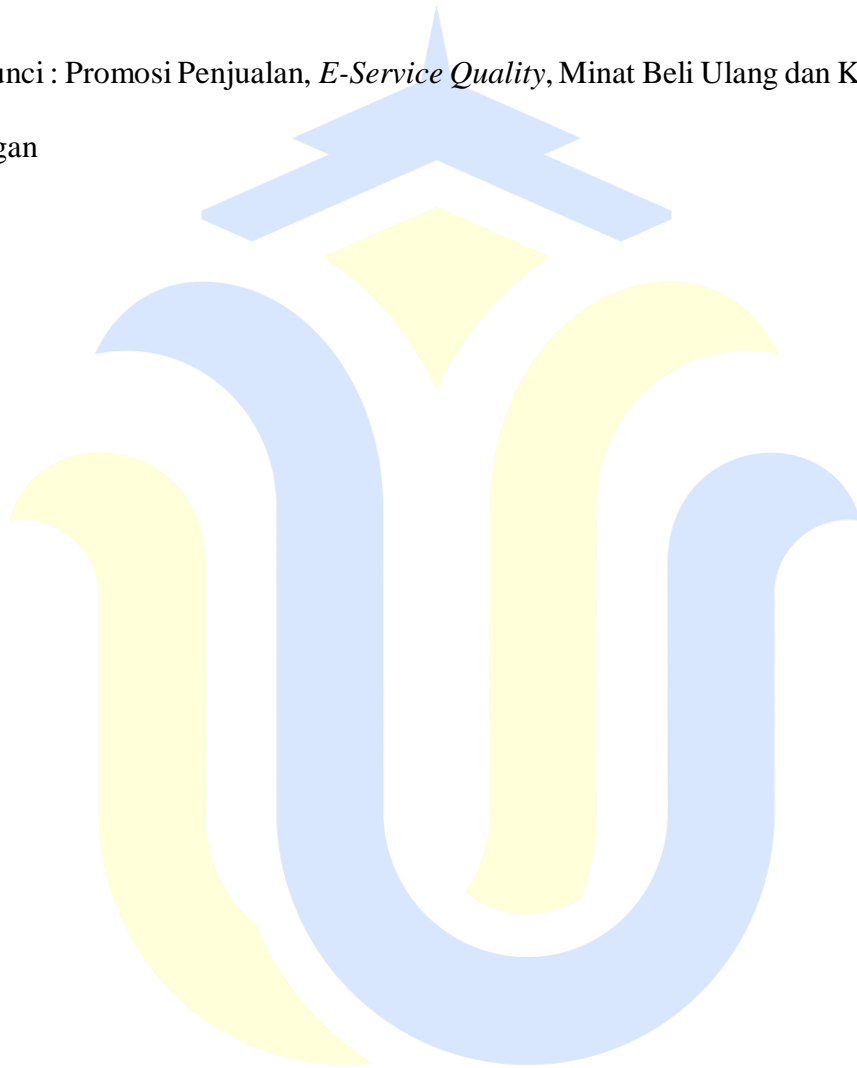
ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Promosi Penjualan Dan *E-Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan *Gopay* Di Kota Kudus). Populasi penelitian ini seluruh mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, jumlah sampel sebanyak 125 responden yang menggunakan aplikasi *Gopay* di kota Kudus. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Hasil penelitian yaitu promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : Promosi Penjualan, *E-Service Quality*, Minat Beli Ulang dan Kepuasan Pelanggan



***THE EFFECT OF SALES PROMOTION AND E-SERVICE QUALITY ON
REPURCHASING INTEREST THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY ON GOPAY CUSTOMERS IN KUDUS CITY)***

Erlina Novitasari

NIM. 2017-11-176

Supervisor 1 : Sutono., SE., M.M., Ph.D

Supervisor 2 : Faridhatun Faidah., S.E., M.M

MURIA KUDUS UNIVERSITY

MANAGEMENT STUDY PROGRAM

ABSTRACTION

This study aims to analyze the Effect of Sales Promotion and E-Service Quality on Repurchase Interest Through Customer Satisfaction (Case Study on Gopay Customers in Kudus City). The data collection technique used a questionnaire, the number of samples was 125 respondents who use the Gopay application in the city of Kudus. The sampling technique in the study used purposive sampling.

The result of the research is that sales promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction. E-Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Sales promotion has a positive and significant effect on repurchase intention. E-Service Quality has a positive and

significant effect on repurchase intention. Customer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention.

Keywords: Sales Promotion, E-Service Quality, Repurchase Interest and Customers Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN / ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	11
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Promosi Penjualan.....	15
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	16
2.1.3 Minat Beli Ulang.....	19

2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2	Pengaruh Antar Variabel	29
2.3	Penelitian Terdahulu.....	32
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.5	Hipotesis	37
BAB III. METODE PENELITIAN		39
3.1	Rancangan Penelitian	39
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data	42
3.4	Populasi dan Sampel	44
3.5	Pengumpulan Data	45
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.7	Pengolahan Data.....	47
3.8	Analisis Data.....	49
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	56
4.2	Penyajian Data	57
4.3	Analisis Data.....	62
4.3.1	Analisis Konfirmatori	62
4.3.2	Uji Normalitas	76
4.3.3	Uji Outliers.....	77
4.3.4	Uji Multikolinieritas	78
4.3.5	Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	79

4.3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	81
4.3.7 Pengaruh Langsung (Direct) dan Pengaruh Tidak Langsung (Indirect)	85
4.3.8 Uji Mediasi	87
4.4 Pembahasan	90
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

1.2 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Merek <i>E-Wallet</i>	6
3.2 Indeks Pengujian Kelayakan SEM.....	56
4.1 Jenis Kelamin Responden.....	57
4.2 Usia Responden.....	58
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Promosi Penjualan (X_1).....	58
4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Service Quality</i> (X_2).....	59
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_1).....	60
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli Ulang (Y_2).....	61
4.8 Uji model Goodness of Fit Variabel Eksogen.....	64
4.9 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	65
4.10 Standardize Regression Weights.....	66
4.11 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen.....	67
4.12 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	68
4.13 Standardize Regression Weight Endogen.....	69
4.14 Uji Model Goodness of Fit Model Full SEM.....	71
4.15 Regression Weight.....	72
4.16 Standarized Regresion Weights Full Measurement.....	74
4.17 Uji Normalitas.....	75
4.18 Uji Outliers.....	76
4.19 Uji Model Goodness Of Fit Model Full SEM.....	78
4.20 Uji Validitas.....	79

4.21 Uji Reliabilitas.....	82
4.22 Uji Discriminant Validity	83
4.23 Regresion Weight Uji Hipotesis.....	83
4.24 Hasil Estimasi Direct Effect.....	85
4.25 Hasil Estimasi Indirect Effect.....	87
4.26 Koefisien Determinasi (Square Multiple Correlation).....	89



DAFTAR GAMBAR

1.1	Daftar <i>E-Wallet</i>	5
1.2	Promosi Penjualan Gopay	8
2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	37
4.1	Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	63
4.2	Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	67
4.3	Analisis Konfirmatori Full Measurement	71
4.4	Pengujian Full Model SEM	78

