



**PENGARUH *DISCOUNT* HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN *E-COMMERCE*
LAZADA UNTUK MENINGKATKAN
OMSET PENJUALAN (STUDI PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

NADYA TAUFIKA RAHMADIANI
2019-11-265

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

**PENGARUH *DISCOUNT* HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN *E-COMMERCE* LAZADA UNTUK MENINGKATKAN
OMSET PENJUALAN (STUDI PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

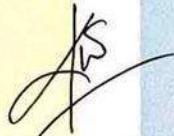
Nama : Nadya Taufika Rahmadiani
NIM : 201911265
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,.....

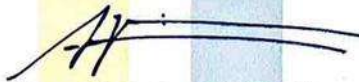
Pembimbing I

Pembimbing II



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)

NIDN. 0628048702



(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K)

NIDN. 0610019601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN. 0024037701

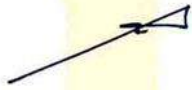
**PENGARUH *DISCOUNT* HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN *E-COMMERCE* LAZADA UNTUK MENINGKATKAN
OMSET PENJUALAN (STUDI PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

Nama : Nadya Taufika Rahmadiani
NIM : 201911265
Program Studi : Manajemen

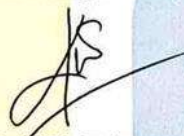
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,.....2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi


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

Pembimbing I


(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN. 0628048702

Mengetahui,



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

Pembimbing II


(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K)
NIDN. 0610019601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tidak ada yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya,
kesuksesan yang besar dimulai dari langkah yang kecil.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, adik saya dan teman-teman seperjuangan saya yang telah senantiasa memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan setiap langkahku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugrah serta melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Discount* Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen *E-commerce* Lazada (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muria Kudus)”**

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka dengan kerendahan hati yang sangat dalam, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih atas bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M. Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., 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. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran mulai dari penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
5. Rozaq M. Yasin, S. E., M.E.K selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran mulai dari penyusunan hingga selesainya skripsi ini.

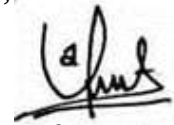
6. Kepada semua Dosen maupun staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas ilmu, motivasi, pelayanan dan kerjasamanya selama menjadi mahasiswa Universitas Muria Kudus.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2019 yang senantiasa saling memberikan keceriaan, dukungan, semangat dan doa.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Kudus, 09 September 2024

Penulis,



Nadya Taufika Rahmadiani

**PENGARUH *DISCOUNT* HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN *E-COMMERCE* LAZADA (STUDI PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

**NADYA TAUFIKA RAHMADIANI
NIM. 2019-11265**

Dosen Pembimbing: 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M M
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M E.K

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

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh *discount* harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen *e-commerce* Lazada (studi pada mahasiswa Universitas Muria Kudus). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi sebanyak 13.586 mahasiswa Universitas Muria Kudus. Sampel sebanyak 119. Pengolahan data menggunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan program AMOS 24. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *discount* harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Discount* harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen tidak dapat menjadi mediasi dari *discount* harga terhadap loyalitas konsumen *e-commerce* Lazada. Kepuasan konsumen tidak dapat menjadi mediasi dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen *e-commerce* Lazada.

Kata kunci: *Discount* Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Konsumen, Loyalitas Konsumen

***THE INFLUENCE OF PRICE DISCOUNTS AND SERVICE QUALITY ON
CONSUMER LOYALTY THROUGH LAZADA E-COMMERCE CONSUMER
SATISFACTION TO INCREASE SALES TURNOVER (STUDI ON MURIA
KUDUS UNIVERSITY STUDENTS)***

**NADYA TAUFIKA RAHMADIANI
NIM. 2019-11-265**

Dosen Pembimbing: 1. Nurul Rizka Arumsari, S. E, M. M
2. Rozaq M. Yasin, S. E, M. E. K

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACTULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT**

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of price discounts and service quality on consumer loyalty through Lazada e-commerce consumer satisfaction to increase sales turnover (Study on Muria Kudus University Students). This research is quantitative research. The population is 13,586 Muria Kudus University Students. The sample was 119. Data processing uses SEM (structural equation modeling) analysis techniques using the AMOS 24 program. Based on the research results, it can be concluded that price discount and service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Price discount, service quality and consumer satisfaction have a positive and significant effect on consumer loyalty. Consumer satisfaction cannot mediate price discounts on lazada e-commerce consumer loyalty. Consumer satisfaction cannot mediate service quality on lazada e-commerce consumer loyalty.

Keywords: price discount, service quality, consumer satisfaction, consumer loyalt

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Bauran Pemasaran	11
2.2 Discount Harga	12
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.4 Kepuasan Konsumen	17
2.5 Loyalitas Konsumen	20
2.6 Pengaruh Antar Variabel	23
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
2.9 Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional.....	29
3.3 Jenis Data dan Sumer Data	33
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Pengolahan Data	37
3.7 Uji Intrumen.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	40
3.9 Uji Mediasi (Sobel Test).....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan	47
4.1.2 Visi dan Misi <i>E-commerce</i> Lazada.....	48
4.2 Penyajian Data	48
4.2.1 Karakteristik Responden	48
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.3 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas	54
4.3.1 Hasil Uji Validitas, AVE, dan Discriminant Validity	54
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	57
4.3.3 Hasil Uji Normalitas.....	57
4.4 Analisis Data.....	58
4.4.1 Analisis Konfirmatori.....	58
4.4.2 Uji Hipotesis dan Mediasi	70
4.5 Pembahasan.....	73
4.5.1 Pengaruh <i>Discount</i> Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	74
4.5.3 Pengaruh <i>Discount</i> Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	75
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.	76
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Urutan Situs Pengunjung E-Commerce Terbanyak di Indonesia Kuartal 1 tahun 2021 dan Kuartal 1 tahun 2022	4
Tabel 1. 2 Urutan Situs Pengunjung E-commerce Terbanyak di Indonesia Kuartal 1 tahun 2022 dan kuartal 1 tahun 2023.....	4
Tabel 1. 3 Data Keluhan Konsumen Lazada	5
Tabel 1. 4 Omset Penjualan E-commerce Lazada pada Tahun 2022 dan Tahun 2023	6
Tabel 3. 1 Populasi Mahasiswa Universitas Muria Kudus	34
Tabel 3. 2 Proporsional Jumlah Sampel	36
Tabel 3. 3 Skla Likert.....	37
Tabel 3. 4 Uji Goodness Of Fit.....	44
Tabel 4. 1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Nama Fakultas Universitas Muria Kudus	49
Tabel 4. 2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pembelian Produk	50
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Discount Harga	51
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	53
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4. 8 Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 9 Uji Average Variance Extracted Variabel Penelitian	56
Tabel 4. 10 Discriminant Validity	56
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 13 Goodness of Fit Index Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan ...	59
Tabel 4. 14 Goodness of Fit Index Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	60
Tabel 4. 15 Regression Weight: (Group number 1- Default model)	61
Tabel 4. 16 Goodness of Fi Index Variabel Endogen Sebelum Perbaikan	62

Tabel 4. 17	Goodness of Fi Index Variabel Endogen Setelah Perbaikan	64
Tabel 4. 18	Regression Weight: (Group number 1- Default model)	64
Tabel 4. 19	Goodness of Fit Index Full Measurement Model Sebelum Perbaikan	66
Tabel 4. 20	Goodness of Fit Index Full Measurement Model Sebelum Perbaikan	67
Tabel 4. 21	Standardized Regression Weight: (Group number 1- Default model)	68
Tabel 4. 22	Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	71
Tabel 4. 23	Regression Weight: (Group number 1 – Default model)	72
Tabel 4. 24	Hasil Uji Mediasi	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Potret Keluhan Konsumen Lazada	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
Gambar 4.1 Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model.....	59
Gambar 4.2 Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model.....	60
Gambar 4.3 Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan Model	62
Gambar 4.4 Pengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan Model	63
Gambar 4.5 Full Measurement Model Sebelum Perbaikan	65
Gambar 4.6 Full Measurement Model Setelah Perbaikan	67
Gambar 4.7 Structural Equation Modelling	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2: Tabulasi Jawaban 119 Responden.....	98
Lampiran 3: Analisis Konfirmatori.....	102
Lampiran 4: Hasil Uji SEM	121

