**LAPORAN HASIL PENELITIAN**

**Diajukan Kepada**

**Lembaga Penelitian**

**Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang**



**JUDUL :**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PENGGUNA *SHOPEE***

**DI LINGKUNGAN UNTAG SEMARANG**

**Tim Peneliti :**

Dra. Wahyu Wirasati, M.Si NIDN : 0614016001 Ketua

David Ali Rozak NPM : 181003632110291 Anggota

Eka Oktavian NPM : 191003632110298 Anggota

Putri Maharani P. NPM : 181003632110279 Anggota

Stefanus Herin Budisare NPM : 191003632110295 Anggota

Vanka Rizkyka Putri NPM : 211003632110413 Anggota

Yan Emani NPM : 211003632110438 Anggota

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2022**

# ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di lingkungan UNTAG Semarang, dengan memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis apakah benar atau tidaknya pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan para pengguna *Shopee* di lingkungan UNTAG Semarang. Adanya perkembangan teknologi serta maraknya dunia digital, segala kebutuhan dapat dijangkau secara mudah menggunakan media *online*. Seiring berjalannya waktu beriringan dengan adanya pandemic Covid-19 membuat ramai penggunaan *e-commerce*, khususnya *Shopee* dalam usahanya untuk meraup banyak konsumen untuk mengunduh dan mengaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari yaitu dengan memberikan berbagai jenis promosi. Adanya upaya dari para *seller* yang ada di *Shopee* yaitu memberikan pelayanan yang terbaik. Penilaian yang diberikan oleh para konsumen setelah memberi barang dapat mempengaruhi penilaian toko penjual. Pemberikan promosi yang sesuai dengan pelayanan serta produk yang dikirimkan akan memberikan nilai daya tarik kepada para konsumen, maka dapat menilai bagaimana nilai kepuasan para konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah penelitian eksplanatori. populasi pada penelitian ini yaitu pengguna *Shopee* (mahasiswa/i) yang ada di lingkungan UNTAG Semarang dengan jumlah yang tak terhingga, sampel sejumlah 50 responden dengan menggunakan teknik *non random sampling* dengan cara asidental. Pengumpulan data yang diaplikasikan yaitu observasi, kuesioner, dokumentasi, dan kepustakaan. Serta menggunakan teknik pengolahan data berupa *editing*, *coding*, dan *tabulating*. Adapun uji statistic menggunakan *product moment* dan korelasi ganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang dikemukakan **diterima** karena menunjukkan hasil uji hipotesis **positif.** Hal ini menandakan bahwa Promosi dan Kualitas Pelayanan **memiliki** pengaruh pada Kepuasan Pengguna Shopee (mahasiswa/i) di lingkungan UNTAG Semarang.

## Kata kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna