

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE  
(Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas 17 Agustus 1945 Semarang)**

**SKRIPSI**

Memenuhi Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat Sarjana S- 1

Program Studi Manajemen



**Diajukan oleh :**

**DESI KUSUMA RANI**

NPM.221003612012477

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
2026**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE  
(Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas 17 Agustus 1945 Semarang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**DESI KUSUMA RANI**

NPM. 211003612012477

**Telah Disetujui Pembimbing**  
pada tanggal .....

**Drs. Galuh Juniarto, SE,MM**

Penguji 1

**Drs. Heru Eko Prasetyo SE, MM**

Pembimbing

**Dr. Drs. Imam Gozali, MM**

Penguji 2

**Semarang, Desember 2025  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang**

**Drs. Galuh Juniarto SE.MM**

NIDN. 0630066601

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan.

Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikanku kekuatan, dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Cinta pertama dan pintu surgaku, Ayah dan Ibuku, terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senan tiasa memberikan yang terbaik untuk diri saya, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana, Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk ayah dan ibu.
3. Kepada kakak saya yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi tanpa henti. Terima kasih atas segala perhatian, pengorbanan, dan kasih sayang yang diberikan selama ini. Kehadiran dan dukungan kakak saya menjadikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada keponakan-keponakan tercinta, terima kasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang. Sehingga penulis semangat untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada keluarga besar, atas doa, dukungan, dan cinta yang senantiasa menguatkan di setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih untuk kehangatan dan ketulusannya.
6. Bapak Drs Heru Eko Prasetyo SE, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan ketelatenan telah membimbing, mengarahkan, serta memotivasi penulis sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, arahan, perhatian, dan waktu berharga yang telah Bapak curahkan.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat terbaik, Maharani Puspita Dewi, sosok yang Allah hadirkan di penghujung perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas persahabatan yang tulus, penuh keikhlasan, serta kekuatan yang tak pernah pudar. Bukan hanya dirimu yang baik,

namun juga keluargamu yang begitu hangat dan menerimaku seolah bagian dari mereka. Terima kasih atas waktu yang selalu ada disaat penulis butuhkan dan selalu ada disaat penulis dalam kesusahan, di saat langkah terasa berat, dan saksi atas tawa, tangis, serta perjuangan yang tak semua orang tahu.

9. Seluruh kerabat, sahabat dan teman-teman di kelas Manajemen Reguler A yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah kebersamai dalam suka, duka, peluh, dan Serita di bangku perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaan, kekompakan, dan segala kenangan indah yang tak akan terlupakan. Semoga kita semua sukses di jalan masing-masing dan tetap saling mendoakan.
10. Untuk diri saya sendiri, Desi Kusuma Rani karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terima kasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup, tetap semangat kamu pasti bisa.

#### MOTTO

“Ketika aku melibatkan Allah dalam semua rencana dan impianku dengan penuh Keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih”

“ Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau impikan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

(Maudy Ayunda)

“Pendidikan memang menentukan cara seseorang memandang sesuatu dan merespon keadaan. Selagi ada kesempatan, didik dirimu sebaik mungkin. Agar kamu paham kursi tempat dudukmu. Tapi jangan lupa mengisi Nurani. Sebab, yang berpendidikan tinggi tanpa Nurani, sering menyalahgunakan kesempatan di kursi yang mereka duduki.”

Judul : The Influence of Promotion and Service Quality on Consumer Satisfaction in Shopee E-commerce (study on FEB students of University August 17 1945 Semarang)

Judul : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada E-commerce Shopee (studi pada mahasiswa FEB Universitas 17 Agustus 1945 Semarang)

Nama : Desi Kusuma Rani

NPM : 221003612012477

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce shopee di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 80 mahasiswa FEB UNTAG Semarang yang pernah melakukan pembelian melalui aplikasi Shopee. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi Shopee. Secara parsial, promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Shopee dan pelaku bisnis e-commerce lainnya dalam merancang strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan kepuasan konsumen di kalangan mahasiswa.

Kata kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Shopee, Mahasiswa FEB UNTAG Semarang

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Shopee Di Kalangan Mahasiswa Feb Untag Semarang". Studi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan program sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945. Dalam penyusunan proposal ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Nurchayati,SE,MM,Ak.CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 12 Agustus 1945, yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh studi.
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto,SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen yang senantiasa memberikan dukungan, dan motivasi selama proses penulisan proposal ini.
3. Bapak Drs. Heru Eko Prasetyo SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi, sehingga menjadi bekal berharga dalam penyelesaian penulisan proposal ini.
5. Kedua orang tua tercinta, yang dengan penuh kasih sayang, doa, dukungan moral, dan materi selalu menjadi pilar utama dalam perjalanan saya menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, motivasi, dan kesabaran yang tiada henti. Penulis berharap bisa menjadi anak yang bisa dibanggakan.
6. Kepada kakak saya, yang selalu menjadi sumber semangat dan motivasi bagi penulis. Terima kasih atas dukungan, perhatian, serta doa yang tidak pernah putus, sehingga penulis mampu melewati setiap proses dalam penyusunan proposal ini.
7. Teman-teman seperjuangan, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta kebersamaan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan proposal ini. Terima kasih atas motivasi, diskusi, dan canda tawa yang telah menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi yang berguna dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Semarang, 23 Desember  
2025

Penulis

(Desi Kusuma Rani)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....</b>	<b>III</b>
<b>ASBTRAK .....</b>	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>V</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	I-6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat penelitian .....	I-7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Telaah Teori.....	II-1
2.1.1 Promosi .....	II-1
2.1.2 Kualitas pelayanan .....	II-5
2.1.3 Kepuasan konsumen .....	II-9
2.2 Variabel penelitian .....	II-13
2.3 Penelitian Terdahulu .....	II-13
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis .....	II-17
2.4.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen .....	II-17
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	II-18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	III-1
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel .....	III-3
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	III-6
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian .....	III-7
3.4.1 Uji Validitas .....	III-7
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	III-8

3.5 Teknik Analisis Data .....	III-9
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	III-9
3.5.2 Analisis Inferensial.....	III-9
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>IV-1</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-1
4.1.1 Deskripsi Umum Responden .....	IV-1
4.2 Analisis Data.....	IV-3
4.2.1 Analisis Dekriptif Variabel Penelitian.....	IV-3
4.3 Analisis Hasil Penelitian .....	IV-9
4.3.1 Regresi Linier Berganda .....	IV-9
4.3.2 Uji Normalitas.....	IV-10
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	IV-11
4.3.4 Uji Model.....	IV-13
4.3.5 Uji Hipotesis .....	IV-14
4.4 Pembahasan.....	IV-15
4.4.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen .....	IV-15
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	IV-16
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan .....	V-1
5.2 Saran .....	V-1
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	