

**PENGARUH LOYALITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN SHOPEE
FOOD (STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM
STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS
MIKROSKIL)**

SKRIPSI

Oleh:

**CHARLINAN NEW YEAR WATI GULE
NIM: 18.711.0631**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE EFFECT OF LOYALTY, SERVICE QUALITY AND
SATISFACTION ON SHOPEE FOOD PURCHASE
INTEREST (CASE STUDY OF PROGRAM
UNIVERSITY MANAGEMENT STUDY
MICROSCIL)**

By :

**CHARLINAN NEW YEAR WATI GULE
Student Number: 18.711.0631**



**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF BUSINESS
MICROSCIL UNIVERSITY
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH LOYALITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN SHOPEE FOOD (STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS MIKROSKIL)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

CHARLINAN NEW YEAR WATI GULE
NIM. 18.711.0631

Disetujui Oleh:

Dosen pembimbing I


(Hanny Siagian, S.E., M.Si.)

Medan, 04 Agustus 2022
Diketahui dan Disahkan Oleh
Ketua Program Studi Manajemen


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Charlinan New Year Wati Gule

NIM : 18.711.0631

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Loyalitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Pembelian *Shopee Food* (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Mikroskil)

Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H. Thamrin No. 140 Medan

No. Telp Tempat Penelitian : 0811-6025-151

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan hak bebas royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian ini Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



Charlinan New Year Wati Gule

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas, kualitas pelayanan dan kepuasan secara serempak terhadap minat pembelian *ShopeeFood* di kalangan Mahasiswa Manajemen Universitas Mikroskil baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik penentuan sampel pada penelitian menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel adalah rumus *Slovin*, dilakukan dengan penyebaran kuesioner *secara online* menggunakan *google form* terhadap 100 sampel yaitu pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Mikroskil. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel loyalitas, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara serempak terhadap minat pembelian *ShopeeFood* di kalangan Mahasiswa Manajemen Universitas Mikroskil, hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,543. Hal ini berarti bahwa kontribusi pengaruh loyalitas, kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap minat pembelian sebesar 54,3% sedangkan sisanya yaitu sebesar 45,7 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : *Loyalitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Minat Pembelian*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of loyalty, service quality and satisfaction simultaneously on ShopeeFood purchase intention among Microskil University Management Students, either simultaneously or partially. The type of research used in this research is descriptive quantitative research. The sampling technique in the study used nonprobability sampling technique and the formula used to calculate the number of samples was the Slovin formula, carried out by distributing online questionnaires using google form to 100 samples, namely students of the Department of Management at Mikroskil University. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of the partial test (t test) show that the variables of loyalty, service quality and satisfaction simultaneously affect the purchase intention of ShopeeFood among Microskil University Management Students, this can be seen from the results of the coefficient of determination test (Adjusted R Square) which is obtained at 0.543. This means that the contribution of the influence of loyalty, service quality and satisfaction on purchase intention is 54.3% while the remaining 45.7% is influenced by other variables not examined in this study..

Keywords: *Loyalty, Service Quality, Satisfaction, Purchase Interest*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

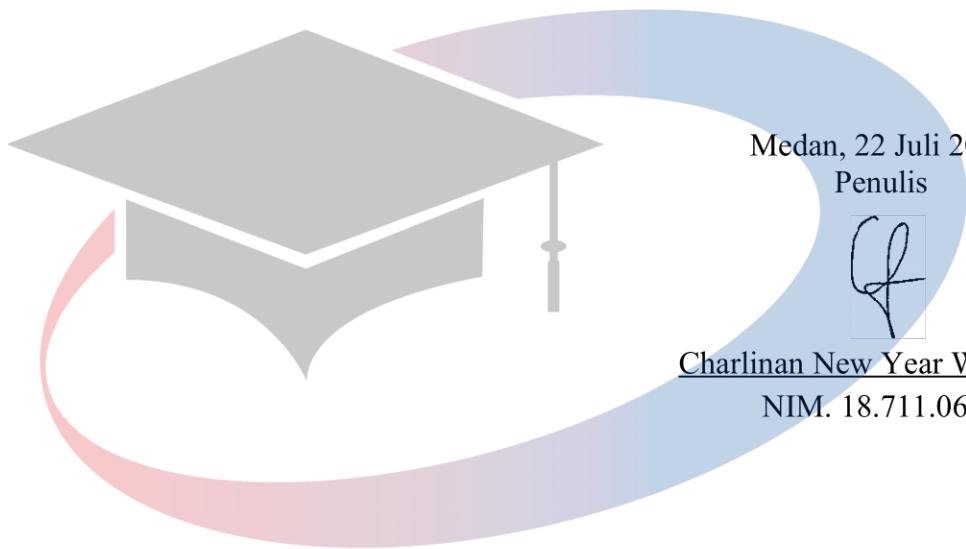
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setiaNya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul " Pengaruh Loyalitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Pembelian *Shopee Food* (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Mikroskil)" Penelitian ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Suwianto, S.T., M.M, selaku Dosen Pembimbing II atau Pendamping yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan
4. Bapak Apren Halomoan Hitasoit, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
5. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si, selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga serta saudara yang telah mendukung dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pembuatan skripsi ini.

9. Kepada tempat penelitian serta responden yang telah bekerjasama dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



Medan, 22 Juli 2022

Penulis

Charlinan New Year Wati Gule

NIM. 18.711.0631

UNIVERSITAS MIKROSKIL

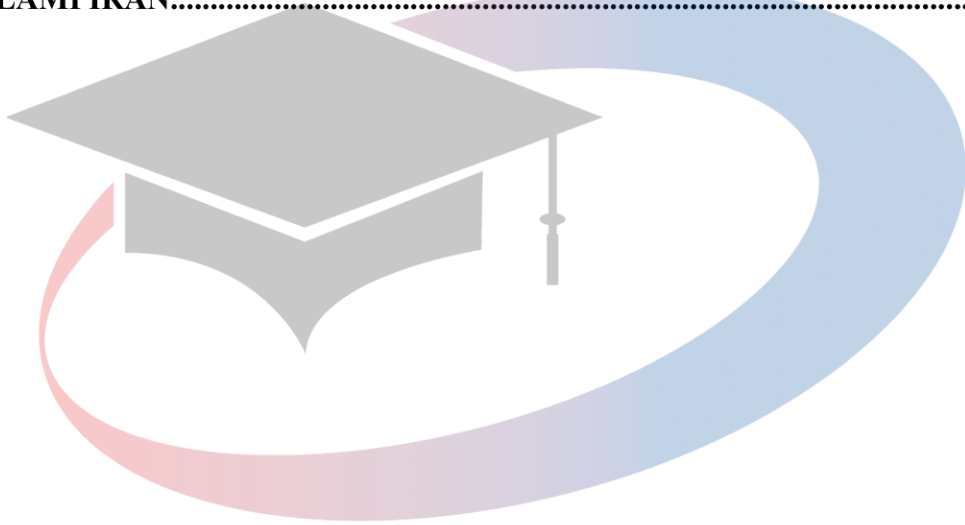
DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Originalitas Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.1.2 Konsep Dasar Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.2.1 Tahap-Tahap Loyalitas.....	17
2.1.2.2 Prinsip-Prinsip Loyalitas.....	19
2.1.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.4.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.4.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	32
2.1.4.4 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	34

2.1.5	Minat Pembelian Pelanggan.....	34
2.1.5.1	Tahapan Minat Pembelian Pelanggan.....	35
2.1.5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pembelian Pelanggan.....	36
2.1.5.3	Dimensi Minat Pembelian Pelanggan.....	40
2.2	Review Peneliti Terdahulu.....	41
2.3	Kerangka Konseptual.....	48
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	49
2.4.1	Pengaruh Loyalitas Terhadap Minat Pembelian.....	49
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian.....	50
2.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian.....	50
2.4.4	Pengaruh Loyalitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Pembelian.....	51
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	52
3.1	Jenis Penelitian.....	52
3.2	Objek Penelitian.....	52
3.3	Populasi dan Sampel.....	52
3.3.1	Populasi.....	52
3.3.2	Sampel.....	53
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.4.1	Penelitian Lapangan (Field Research).....	54
3.4.2	Studi Kepustakaan.....	55
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	56
3.6	Metode Analisis Data.....	58
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	58
3.6.2	Analisis Kualitas Data.....	59
3.6.2.1	Uji Validitas.....	59
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	59
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	60
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	60
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas.....	60
3.6.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	61
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61

3.6.5 Uji Hipotesis.....	62
3.6.5.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	62
3.6.5.2 Pengujian Secara Bersama (Uji F).....	62
3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Gambaran Umum Mahasiswa Universitas Mikroskil tentang Shopee Food.....	64
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	65
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	66
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	67
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data.....	73
4.1.5.1 Uji Validitas.....	73
4.1.5.2 Uji Reliabilitas.....	76
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	77
4.1.6.2 Uji Multikolinearitas.....	79
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	83
4.1.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	83
4.1.8.2 Pengujian Hipotesisi Secara Simultan (Uji F).....	84
4.1.8.3 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	85
4.2 Pembahasan.....	85
4.2.1 Pengaruh Loyalitas Terhadap Minat Pembelian.....	85
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian.....	87
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Pembelian.....	88

4.2.4 Pengaruh Loyalitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Pembelian.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	49
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	78
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot.....	78
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	81



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1 Skala Likert.....	55
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas.....	68
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan.....	71
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Minat Pembelian.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas (X1).....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X3).....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Minat Pembelian (Y).....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas.....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Minat Pembelian.....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser.....	81
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	83
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	84
Tabel 4.22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas (X1).....	100
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	103
Lampiran 4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan (X3).....	106
Lampiran 5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Pembelian (Y).....	109
Lampiran 6 Uji Statistik Deskriptif.....	112
Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	114
Lampiran 8 Tabel Distribusi T dan R.....	124
Lampiran 9 Tabel Distributif.....	125



UNIVERSITAS
MIKROSKIL