

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *MARKETPLACE SHOPEE*
(STUDI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUÇEÇWARA)**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Manajemen*



Oleh:

**TIRZA YUDITH WIDYA SWARA
K.2017.1.34416**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANGKUÇEÇWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

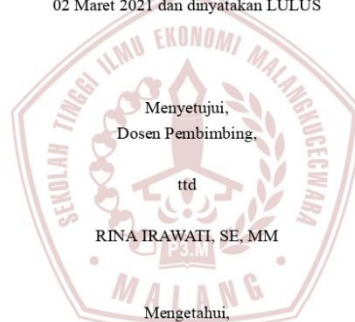
SKRIPSI

PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MARKETPLACE SHOPEE

Oleh:

TIRZA YUDITH WIDYA SWARA
K.2017.1.34416

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
02 Maret 2021 dan dinyatakan LULUS



Menyetujui,
Dosen Pembimbing,

ttd

RINA IRAWATI, SE, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçwara,

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 21 Februari 2021

Mahasiswa

A 10,000 Rupiah Indonesian banknote is shown with a signature written over it. The banknote features the number '10000' and the word 'METRA'.

Tirza Yudith Widya Swara

K.2017.1.34416

LEMBAR RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçęwara (P3M)



STIE MALANGKUÇĘWARA
d/n. ABM - School of Economics



Terakreditasi "A" AKUNTANSI 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2018
Terakreditasi "A" MANAJEMEN 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/I/2018

SURAT KETERANGAN

Nomor. 0172.6/BAAK/II/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Tirza Yudith Widya Swara
NPK : K 2017.1.34416
Program Studi : Manajemen
Alamat : _____, Kec. Lawang,

No HP : _____
E-mail : _____

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçęwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari mahasiswa program studi manajemen dan akuntansi angkatan 2017 STIE Malangkuçęwara

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

"PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MARKETPLACE SHOPEE"

Dosen pembimbing: Rina Irawati, SE, MM

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 18 Februari 2021

Ketua Program Studi Manajemen



Rina Irawati, M.M
NIK. 202.710.194

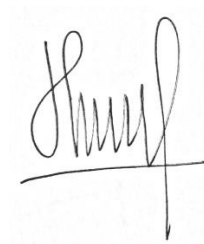
UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dalam proses penulisan skripsi tidak terlepas dari berbagai kendala, namun berkat kerjasama, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak serta rahmat TUHAN YANG MAHA ESA. Penulis mampu menghadapi kendala dan menyelesaikan tulisan dengan baik, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang membantu dan mendukung secara moril maupun material. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ketua STIE Malangkecewara Malang
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. Dosen Pembimbing
4. Dosen Wali

Rekan-rekan penulis yang telah banyak membantu dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada ayah dan ibu dan sahabat-sahabat yang memberikan dukungan secara moril serta dorongan dan doa yang tidak putus-putusnya TUHAN YANG MAHA ESA sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik

Malang, 3 Maret 2021
Penulis



Tirza Yudith Widya Swara

ABSTRAK

Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee. Skripsi Program Manajemen Marketing, STIE Malangkececwara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Seluruh responden adalah mahasiswa STIE Malangkececwara angkatan 2017.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Relationship Marketing*, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif Terhadap Keputusan Pembelian .

Kata Kunci : Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The Influence of Relationship Marketing, Service Quality, and Customer Satisfaction on Purchasing Decisions in Shopee Marketplace. Thesis Marketing Management Study Program, Malangkececwara College of Economics. This study aims to analyze the influence of relationship marketing, service quality, and customer satisfaction on purchasing decisions. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The sample in this study amounted to 100 respondents. All respondents are students of Malangkececwara College of Economics.

The results of this study indicate that relationship marketing, service quality, and customer satisfaction influence purchasing decisions partially.

Keywords : *The Influence of Relationship Marketing, Service Quality, and Customer Satisfaction on Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR


Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas kebaikannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Sarjana di STIE Malangkececwara Jurusan Manajemen.

Penulis memahami tanpa bantuan, doa, dan bimbingan dari semua orang akan sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Makas dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas dukungan dan kontribusi kepada dosen dan teman-teman.

Sangat didasari dengan keterbatasan dan kekurangan yang di miliki, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini dapat dimanfaatkan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 3 Maret 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tirza Yudith Widya Swara', with a horizontal line underneath.

Tirza Yudith Widya Swara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR RISET	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Relationship Marketing...	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1. Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Pengembangan Hipotesis...	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Objek dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.	Objek.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.	Sumber Data Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Variabel Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Kuesioner ...	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Analisis Data Kualitatif...	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	Analisis Data Kuantitatif.	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.	Uji Instrumen Penelitian .	Error! Bookmark not defined.
3.5.4.	Uji Asumsi Klasik....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5.	Uji Hipotesis dengan Menggunakan Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.

HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2. Karakteristik Responden...	Error! Bookmark not defined.
1.3. Deskripsi Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. Distribusi Frekuensi Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Uji Instrumen Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Hasil Uji Validitas....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
1.5. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Uji Multikolinieritas..	Error! Bookmark not defined.
1.5.3. Uji Heterokesddastisitas..	Error! Bookmark not defined.
1.6. Uji Hipotesis dengan Menggunakan Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
1.6.1. Hasil Uji F..	Error! Bookmark not defined.
1.6.2. Hasil Uji T..	Error! Bookmark not defined.
1.6.3. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik <i>e-commerce</i> Shopee.....	2
Gambar 4.1 Grafik P-Plot.....	47
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Konseptual.....	14
Tabel 2.2 Model Hipotesis.....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	32
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Relationship Marketing.....	34
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan.....	36
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian.....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas.....	43
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4.11 Uji F Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian.....	50
Tabel 4.12 Uji T Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner.....	65
Frekuensi Jawaban Responden.....	71
Uji Validitas.....	71
Uji Reliabilitas.....	76
Uji Asumsi Klasik.....	78
Uji Regresi Linier Berganda.....	81

