

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HANDPHONE SAMSUNG DI
PLATFORM E-COMMERCE**

SKRIPSI

*Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Bisnis*



Disusun oleh:

JONATHAN ANGLES

Nomor Pokok : K.2021.1.35411

Jurusan : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA
MALANG**

2025

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HANDPHONE SAMSUNG DI
PLATFORM E-COMMERCE**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis



Oleh:

Jonathan Angles

K.2021.1.35411

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG**

2025

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HANDPHONE SAMSUNG DI PLATFORM E-COMMERCE

Oleh :

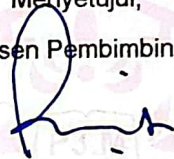
JONATHAN ANGLES

K.2021.1.35411

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

08 Agustus 2025 dan dinyatakan LULUS

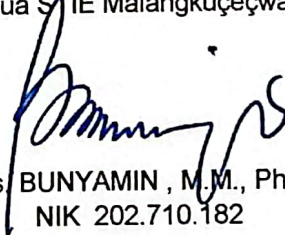
Menyetujui,
Dosen Pembimbing



RINA IRAWATI, S.E., M.M., CDM.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara



Drs BUNYAMIN, M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

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 yang 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, 31 Juli 2025


Jonathan Angles

NPK: K.2021.1.35411

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Irawati, S.E., M.M., CDM
NIK : 202.710.292

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Jonathan Angles
NPK : K.2021.1.35411
Program Studi : Managemen
Alamat :

No HP :
E-mail :

menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçewara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari kuisioner melalui google form
Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
HANDPHONE SAMSUNG DI PLATFORM E-COMMERCE**

keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

30 Juli 2025

Dosen pembimbing skripsi,



(Rina Irawati, S.E., M.M., CDM)
NIK. 202.710.292

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena anugerah dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Samsung Di Platform E-Commerce”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen Bisnis Jurusan Manajemen di STIE Malangkuçeçwara.

Saya menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah dan penyertaan-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua saya yang selalu mendukung dan mengusahakan yang terbaik untuk saya agar bisa mengenyam pendidikan tinggi, serta kakak-kakak saya yang selalu memotivasi saya.
3. Ibu Rina Irawati, S.E., M.M., CDM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen STIE Malangkuçeçwara yang telah membimbing dan mendidik saya selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman terdekat yang telah memberikan berbagai dukungan kepada saya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen handphone Samsung yang telah melakukan pembelian melalui platform e-commerce (Tokopedia dan Shopee) yang berumur <18 tahun sampai >35 tahun, yang berada di Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Dengan menggunakan metode purposive sampling, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 70 data responden. Data primer yang digunakan berupa kuisisioner yang disebar melalui google form. Data pada penelitian ini dianalisis menggunakan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Harga, Promosi, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price and promotion on customer loyalty. The population in this study consists of all Samsung mobile phone consumers who have made purchases through e-commerce platforms (Tokopedia and Shopee) aged between 18 and 35 years old, located in Blimbing District, Malang City, East Java. Using purposive sampling, the sample used in this study consisted of 70 respondents. The primary data used consists of questionnaires distributed via Google Forms. The data in this study were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) application. The results of the study indicate that price and promotions have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Price, Promotion, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Samsung Di Platform E-Commerce” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis di STIE Malangkuçewara.

Sangat disadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 2 Agustus 2025

Penulis,



(Jonathan Angles)

NPK K.2021.1.35411

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN RISET	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Harga	5
2.1.2 Promosi	7
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	9

2.2	Tinjauan Penelitian terdahulu	11
2.3	Model Konseptual Penelitian	13
2.4	Pengembangan Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN		17
3.1	Jenis Penelitian	17
3.2	Populasi dan Sampel	17
3.3	Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran	18
3.4	Metode Pengumpulan Data	20
3.5	Metode Analisis Data	21
3.5.1	Statistik Deskriptif	21
3.5.2	Uji Kualitas Data	21
3.5.3	Uji Hipotesis	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	25
4.2	Pengujian Model dan Hipotesis	33
4.2.1	Statistik Deskriptif	33
4.2.2	Uji Kualitas Data	34
4.2.3	Uji Hipotesis	38
4.3	Pembahasan	40
4.3.1	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	40
4.3.2	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan	41
BAB V PENUTUP		17
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Kontribusi Penelitian	43
5.2.1	Kontribusi Penelitian Secara Teoritis	43
5.2.2	Kontribusi Penelitian Secara Praktis	44
5.3	Keterbatasan Penelitian	44
5.4	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN		50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Variabel, operasional dan pengukuran	19
Tabel 4.1 Data responden	25
Tabel 4.2 Deskripsi variabel harga.....	28
Tabel 4.3 Deskripsi variabel promosi.....	29
Tabel 4.4 Deskripsi variabel loyalitas pelanggan.....	31
Tabel 4.5 Analisis statistik deskriptif.....	33
Tabel 4.6 Hasil uji validitas variabel X1	35
Tabel 4.7 Nilai r tabel.....	35
Tabel 4.8 Hasil uji validitas variabel X2	36
Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel Y	37
Tabel 4.10 Hasil uji reliabilitas	37
Tabel 4.11 Hasil uji R Square variabel X1 terhadap variabel Y	38
Tabel 4.12 Hasil uji R Square variabel X2 terhadap variabel Y	38
Tabel 4.13 Hasil uji t variabel X1 terhadap variabel Y	39
Tabel 4.14 Hasil uji t variabel X2 terhadap variabel Y	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual.....	13
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Pernyataan Kuisioner Penelitian</i>	50
Lampiran 2. <i>Frequency Table</i>	55
Lampiran 3. <i>Deskripsi Responden</i>	55
Lampiran 4. <i>Deskripsi Variabel Harga</i>	56
Lampiran 5. <i>Deskripsi Variabel Promosi</i>	57
Lampiran 6. <i>Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan</i>	58
Lampiran 7. <i>Analisis Statistik Deskriptif</i>	59
Lampiran 8. <i>Hasil uji validitas variabel X1</i>	59
Lampiran 9. <i>Nilai r tabel</i>	59
Lampiran 10. <i>Hasil uji validitas variabel X2</i>	59
Lampiran 11. <i>Hasil uji validitas variabel Y</i>	60
Lampiran 12. <i>Hasil uji reliabilitas</i>	60
Lampiran 13. <i>Hasil uji R Square variabel X1 terhadap variabel Y</i>	61
Lampiran 14. <i>Hasil uji R Square variabel X2 terhadap variabel Y</i>	61
Lampiran 15. <i>Hasil uji t variabel X1 terhadap variabel Y</i>	61
Lampiran 16. <i>Hasil uji t variabel X2 terhadap variabel Y</i>	61