



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

**SABRINA RAHMANISA 2210111207**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2025**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**SABRINA RAHMANISA 2210111207**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sabrina Rahmanisa

NIM : 2210111207

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Sabrina Rahmanisa

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabrina Rahmanisa  
NIM : 2210111207  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Tokopedia**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formalkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 12 Januari 2026

Yang menyatakan,

  
Sabrina Rahmanisa

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOKOPEDIA

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**SABRINA RAHMANISA      2210111207**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 8 Desember 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**





**Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M., CPM.  
Ketua Penguji**



**Dra. Pusporini M.M.  
Penguji I**



**Risty Rahma Dafina S.E., M.M.  
Penguji II**



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.  
Dekan**



**Siti Hidayati, S.E., M.M.  
Koordinator Program Studi**

**Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 8 Desember 2025**

# ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND EASE OF USE ON CUSTOMER LOYALTY AT TOKOPEDIA***

***By Sabrina Rahmanisa***

## ***Abstract***

*Online buying habits are one of the ways that people's conduct in economic activities is influenced by the rapid global growth of digital technology. E-commerce activities, including Tokopedia users, play a significant role in Indonesia's digital world, coupled with competitive growth that pushes businesses to boost client loyalty through service tactics, discounts, and user-friendliness. The purpose of this study is to ascertain how Tokopedia customer loyalty is impacted by promotions, convenience of use, and service quality. Using the Purposive Sampling approach, 150 respondents from Generation Z Tokopedia users in DKI Jakarta who actively bought more than twice in the previous six months made up the research sample. The study's findings showed that: (1) customer loyalty was impacted by service quality; (2) customer loyalty was impacted by promotions; and (3) customer loyalty was not impacted by simplicity of use. These results show that enhancing service quality and putting in place suitable and focused marketing tactics are the primary ways to increase Tokopedia customer loyalty.*

***Keywords:*** *ease of use, promotion, service quality, tokopedia.*

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOKOPEDIA**

**Oleh Sabrina Rahmanisa**

## **Abstrak**

Perkembangan teknologi digital yang pesat secara global memengaruhi perilaku masyarakat dalam aktivitas ekonomi, salah satunya adalah kebiasaan berbelanja *online*. Dalam kehidupan dalam dunia digital di Indonesia, aktivitas *e-commerce* termasuk pengguna Tokopedia merupakan bagian yang penting, disertai dengan pertumbuhan yang kompetitif sehingga mendorong perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui strategi layanan, promosi, dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pelanggan Tokopedia. Sampel penelitian adalah pengguna Tokopedia Generasi Z di DKI Jakarta sebanyak 150 responden yang aktif berbelanja lebih dari dua kali selama enam bulan terakhir, dan ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (2) promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan (3) kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor utama yang dapat memperkuat loyalitas pelanggan Tokopedia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta menerapkan strategi promosi yang sesuai dan tepat sasaran.

**Kata Kunci:** kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, promosi, tokopedia.

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

## BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 8 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Sabrina Rahmanisa  
NIM : 2210111207  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Tokopedia**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Utang\**, dengan Nilai Rata-Rata ..... dan Nilai Huruf .....

### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si .MM.,CPM	Ketua	
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	
3	Risty Rahma Dafina, SE., MM	Anggota II (**)	

#### Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu  
\*\*) Dosen Pembimbing

#### Nilai dalam Skala

85 - 100 = A  
80 - 84.99 = A-  
75 - 79.99 = B+  
70 - 74.99 = B  
65 - 69.99 = B-  
60 - 64.99 = C+  
55 - 59.99 = C  
40 - 54.99 = D  
0 - 39.99 = E

Jakarta, 8 Desember 2025

Mengesahkan  
a.n. DEKAN  
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, dan Kemudahan Pengguna terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tokopedia”. Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak arahan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Dewi Cahyani Pangestuti S.E., M.M., selaku ketua jurusan Manajemen.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang senantiasa memberikan dukungan dan arahan kepada mahasiswa.
4. Ibu Risty Rahma Dafina S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan penuh perhatian telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi yang sangat berarti kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lebih baik.
5. Mama dan Ayah, serta keluarga tercinta atas doa dan dukungan secara mental maupun finansial yang sangat berarti kepada peneliti selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi, sehingga peneliti dapat tetap fokus dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Sahabat dan teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, dan saran kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini, Kebersamaan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini sangat berarti dan membantu peneliti untuk menghadapi tantangan selama penelitian.
7. Sabrina Rahmanisa, diri saya sendiri yang telah berjuang dengan penuh ketekunan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena tetap bertahan dan percaya pada kemampuan diri sendiri, serta tidak menyerah meskipun menghadapi berbagai tantangan dan keterbatasan selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, dan peneliti sangat terbuka dengan kritik dan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti berharap, skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pihak lain yang membutuhkan.

Jakarta, 05 Desember 2025

Sabrina Rahmanisa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.3 Loyalitas Pelanggan .....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.5 Promosi.....	14
2.1.6 Kemudahan Penggunaan .....	15
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Model Penelitian .....	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3.2 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30
2.3.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan....	31
2.4 Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.1.1 Definisi Operasional.....	33
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi .....	35
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3.1 Jenis Data .....	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3 Pengumpulan Data .....	38

3.4	Teknik Analisis Data .....	39
3.4.1	Uji Instrumen.....	40
3.4.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	40
3.4.3	Analisis Statistik Inferensial.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	45
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	47
4.2.1	Uji Instrumen.....	47
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	50
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis .....	58
4.3.1	Analisis Data Inferensial .....	58
4.4	Pembahasan .....	65
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
4.4.2	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	67
4.4.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan....	69
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	74
5.3	Saran.....	74
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matriks Penelitian Sebelumnya .....	26
Tabel 2.	Pengukuran Variabel .....	35
Tabel 3.	Pilihan Jawaban Responden.....	38
Tabel 4.	Butir Kisi-Kisi Instrumen .....	39
Tabel 5.	Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 6.	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 7.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	50
Tabel 8.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 9.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Promosi .....	53
Tabel 10.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Kemudahan Penggunaan .....	54
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	55
Tabel 12.	Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan .....	56
Tabel 13.	Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Pembelian .....	57
Tabel 14.	Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 15.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 16.	Hasil Uji F.....	61
Tabel 17.	Hasil Uji T (Parsial) .....	62
Tabel 18.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Toko <i>Online</i> Paling Sering Diakses .....	2
Gambar 2.	Jumlah Pengunjung Tokopedia Tahun 2025 .....	2
Gambar 3.	Ulasan Pengguna Tokopedia Terkait Kualitas Pelayanan.....	4
Gambar 4.	Promosi Yang Dilakukan Tokopedia.....	5
Gambar 5.	Ulasan Pengguna Tokopedia Terkait Promosi .....	5
Gambar 6.	Ulasan Pengguna Tokopedia Terkait Kemudahan Penggunaan.....	6
Gambar 7.	Kerangka Model Penelitian .....	30
Gambar 8.	Logo Platform Tokopedia .....	45
Gambar 9.	Pelayanan Yang Diberikan Oleh Tokopedia .....	46
Gambar 10.	Promosi Pada Aplikasi Tokopedia .....	46
Gambar 11.	Tampilan Menu dan Metode Pembayaran .....	47
Gambar 12.	<i>Scatter plot</i> Uji Heteroskedastisitas.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Penelitian Terdahulu
Lampiran 3	Tabulasi Data
Lampiran 4	F Tabel
Lampiran 5	T tabel