

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE*
TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA *E-WALLET*
SHOPEEPAY PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIKA SOEGIJAPRANATA**



ANDREAS ARDI PRASETYA

17.D1.0105

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2021

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE* TERHADAP
MINAT BELI ULANG PENGGUNA *E-WALLET* SHOPEEPAY PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIKA SOEGIJAPRANATA

Diajukan dalam Rangka Memenuhi

Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana



ANDREAS ARDI PRASETYA

17.D1.0105

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andreas Ardi Prasetya

NIM : 17.D1.0105

Progdi/Konsentrasi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Promosi Penjualan dan *E-Service* terhadap Minat Beli Ulang Pengguna *E-Wallet* ShopeePay pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata” tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bisa terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Semarang, 04 November 2021

Yang menyatakan,



Andreas Ardi Prasetya

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-Wallet ShopeePay pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA Soegijapranata

Diajukan oleh : Andreas Ardi Prasetya

NIM : 17.D1.0105

Tanggal disetujui : 24 November 2021

Telah setuju oleh

Pembimbing : Dr. J. Wijanto Hadipuro S.E., M.T.

Penguji 1 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Penguji 2 : A. Haryo Perwito S.E., MA.TRM.

Penguji 3 : Dr. J. Wijanto Hadipuro S.E., M.T.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.D1.0105

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andreas Ardi Prasetya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service terhadap Minat Beli Ulang Pengguna *E-Wallet* Shopeepay pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unika Soegijapranata” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 24 November 2021

Yang menyatakan



Andreas Ardi Prasetya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan segala kasih dan sayang-NYA kepada kita, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu yang diberi judul “Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service terhadap Minat Beli Ulang Pengguna *E-Wallet* Shopeepay pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unika Soegijapranata” Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat akhir untuk memperoleh kelulusan dengan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA Soegijapranata Semarang.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis telah melibatkan banyak pihak yang telah membantu dalam berbagai hal. Oleh sebab itu. Penulis tak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Theodorus Sudimin M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata
2. Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata
3. Dr. J. Wijanto Hadipuro S.E., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk dan saran bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini

4. Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D. dan A. Haryo Perwito S.E., MA.TRM. selaku tim penguji proposal dan sidang akhir yang telah memberikan saran kepada peneliti atas penulisan skripsi.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan.
6. Teman – teman mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah mengisi kuesioner yang berguna sebagai data untuk pembuatan skripsi.
7. Keluarga penulis yang telah memotivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini
8. Sahabat, teman-teman, dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena kurangnya pengalaman dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan terbuka penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun.

Semarang, 24 November 2021

Yang menyatakan



Andreas Ardi Prasetya

ABSTRAK

Adanya *e-commerce* dan *marketplace* di Indonesia, dibutuhkan pembayaran yang berbasis elektronik atau *e-payment*. Evolusi pada alat pembayaran di Indonesia bermula dengan sistem barter antar barang, lalu selanjutnya berkembang dengan alat pembayaran yang saat ini dikenal dengan uang. Sampai saat ini uang masih menjadi salah satu alat pembayaran yang utama. Selanjutnya, alat pembayaran di Indonesia terus berkembang dari pembayaran yang bersifat tunai (*cash based*) menjadi non tunai (*noncash*). Lalu selanjutnya ada alat pembayaran *paperless* contohnya seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran menggunakan kartu (*card based*). Dan pada saat ini, alat pembayaran transfer dana elektronik sudah mulai meluas dan dikenal oleh masyarakat Indonesia. Salah satu perkembangan transfer dana elektronik adalah yang lebih dikenal dengan dompet digital (*e-wallet*) yang merupakan salah satu teknologi keuangan (*fintech*) yang berbentuk aplikasi dan dengan aplikasi tersebut dapat melakukan transaksi pembayaran secara *online*. Untuk menarik minat konsumen dan juga untuk meningkatkan penjualan, setiap perusahaan harus memiliki sebuah strategi yang ditawarkan kepada konsumen seperti promosi penjualan. Dalam menghadapi strategi tersebut perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan agar konsumen memiliki minat untuk memakai produk ataupun jasa dari perusahaan tersebut

Kata kunci: Promosi Penjualan, *E-Service*, Minat Beli Ulang, ShopeePay

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	13
2.2 Landasan Teoritis	13
2.2.1. Pemasaran	13
2.2.2 Jasa	13
2.2.3 <i>E-wallet</i>	13
2.2.4 Promosi Penjualan.....	14
2.2.5 <i>E-service Quality</i>	15
2.2.6 Minat Beli Ulang.....	15
2.2.7 Hubungan antara Promosi Penjualan dengan Minat Beli Ulang.....	17
2.2.8 Hubungan antara <i>E-service</i> dengan Minat Beli Ulang.....	17
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis	18
2.5 Penelitian Terdahulu.....	19
2.6 Definisi Operasional.....	22
BAB III.....	25

3.1	Objek Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.3	Jenis dan Sumber Data	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5	Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.5.1	Validitas	28
3.5.2	Uji Reliabilitas	30
3.6	Analisis Data	31
3.6.1	Analisis Rentang Skala	32
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.6.3	Uji t	34
3.6.4	Uji F	35
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
BAB IV	37
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi dan Jenis Kelamin 37	
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Transaksi dengan Menggunakan ShopeePay dalam Satu Bulan	39
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Menggunakan ShopeePay.....	40
4.1.4	<i>Crosstab</i> Banyak Penggunaan dan Program Studi	41
4.2	Analisis Data Hasil Penelitian	42
4.2.1	Tabel Frekuensi.....	42
4.2.3	Regresi Linier Berganda	47
4.2.4	Pengaruh Promosi Penjualan dan Minat Beli Ulang.....	48
4.2.5	Pengaruh <i>E-Service</i> dan Minat Beli Ulang	49
4.2.6	Pengaruh Antara Promosi Penjualan dan <i>E-Service</i> Secara Bersama-Sama dengan Minat Beli Ulang	50
4.2.7	Besarnya Pengaruh Promosi Penjualan dan <i>E-Service</i> terhadap Minat Beli Ulang	51
4.3	Pembahasan	52
BAB V	54

5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....		57
LAMPIRAN.....		61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.6: Definisi Operasional	22
Tabel 3.1: Instrumen Skala Likert	28
Tabel 3.2: Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Promosi Penjualan	29
Tabel 3.3: Hasil Uji Validitas Item Pernyataan E-Service	29
Tabel 3.4: Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Minat Beli Ulang	29
Tabel 3.5: Hasil Uji Reliabilitas Item Pernyataan Promosi Penjualan	31
Tabel 3.6: Hasil Uji Reliabilitas Item Pernyataan E-Service	31
Tabel 3.7: Hasil Uji Reliabilitas Item Pernyataan Minat Beli Ulang	31
Tabel 3.8: Rentang Skala	33
Tabel 4.1: Program Studi dan Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2: Total Transaksi Responden dalam Satu Bulan	39
Tabel 4.3: Crosstab Banyak Penggunaan dan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.4: Tabel Frekuensi	41
Tabel 4.5: Rentang Skala Promosi Penjualan	43
Tabel 4.6: Rentang Skala E-Service	44
Tabel 4.7: Rentang Skala Minat Beli Ulang	46
Tabel 4.8: Coefficients	47
Tabel 4.9: Anova	50
Tabel 4.10: Hasil Uji R ²	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Jumlah Uang Beredar di Indonesia	3
Gambar 1.2: Hasil Kueesioner Pra-Survei	8
Gambar 2.1: Kerangka Pikir Keterkaitan Variabel X1 (Promosi Penjualan) dan X2 (<i>E-Service</i>) dengan Y (Minat Beli Ulang)	18
Gambar 4.1: Banyak Penggunaan pada ShopeePay	40

