

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA FITUR LAYANAN SHOPEEPAY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.

Oleh:

Mochammad Rizki Bachtiar

Dra Lilik Indayani, MM

Progam Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2023



Pendahuluan

Dari awal tahun 2019 yang menjadi titik awal munculnya Virus *Covid-19* yang memaksa masyarakat untuk membatasi kegiatan fisik, hal ini tentunya mengubah kebiasaan lama masyarakat salah satunya dalam hal sistem transaksi, dari yang semula dilakukan secara tradisional kini mulai banyak berubah ke arah pembayaran digital, pandemi covid-19 menjadi pendorong utama perubahan kebiasaan tersebut, Seiring penggunaan Internet di Indonesia yang kian hari mengalami kenaikan sangat signifikan hal ini menjadi peluang perusahaan-perusahaan baru memunculkan bisnis yang bertemakan digital marketing salah satunya *e-wallet*, tidak di pungkiri *physical distancing* yang mengharuskan masyarakat mengurangi kontak fisik menjadi pemicu utama meningkatnya penggunaan sistem transaksi melalui *e-wallet*, Guna mempengaruhi dan mempertahankan loyalitas pelanggan ada beberapa aspek penting lainnya menjadi dasar keberhasilan suatu bisnis, diantaranya Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan pelanggan semua itu penting dilakukan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apakah Promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna Shopeepay di Kota sidoarjo ?
2. Apakah Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna Shoopepay di Kota Sidoarjo ?
3. Apakah Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pungguana Shoopepay di Kota Sidoarjo ?
4. Apakah Promosi, Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelangan pengguna Shopeepay di Kota Sidoarjo ?

Metode

- **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif

- **Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Sidoarjo

- **Populasi dan sampel**

Populasi penelitian adalah Masyarakat Kota Sidoarjo Pengguna *E-wallet Shopeepay*

Metode

- **Sumber & Pengumpulan Data**

Sumber data = data primer

Metode pengumpulan data = Kuisioner

- **Teknik Analisis Data**

Uji kualitas data : uji validitas dan reabilitas

Uji asumsi klasik : Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas

- **Analisis Regresi Linier Berganda**

Uji T, uji F, uji koefisien determinasi berganda (R^2)

Hasil

Hasil penelitian membuktikan bahwa Promosi berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada pengguna *E-Wallet Shopeepay* di Kota Sidoarjo, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada pengguna *E-Wallet Shopeepay* di Kota Sidoarjo dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada pengguna *E-Wallet Shopeepay* di Kota Sidoarjo.

Pembahasan

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen shopeepay dalam melakukan layanan jasa transaksi dipengaruhi oleh promosi, bahwa pihak Shopee selaku penyedia jasa layanan ShopeePay sering memberikan promosi yang menarik melalui radio, internet, dan televisi maupun media lainnya. Kualitas Promosi shopeepay dibuat dengan semenarik mungkin yakni sangat informatif dan menguntungkan bagi konsumen dengan berbagai macam penawarannya. Shopee selaku penyedia jasa layanan pembayaran digital (shopeepay) setiap hari melakukan kegiatan iklan guna menjangkau pasar yang lebih luas. Durasi iklan dan promosi yang dibuat pihak shopee sudah sangat ideal tidak terlalu singkat atau terlalu lama sehingga memungkinkan pengguna untuk melihat dan tertarik dengan iklan promosi tersebut. Promosi shopeepay disesuaikan dengan kebutuhan konsumen saat ini, sebagai contoh, voucher gratis ongkir jika pelanggan menggunakan metode pembayaran shopeepay.
2. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa Shopee sebagai pemilik e-wallet ShopeePay sudah memiliki fitur yang lengkap, proses untuk membayar tagihan atau mengirim dana tidak perlu lama, jika terjadi permasalahan pihak Shopee melayani dengan serius dan juga memberikan layanan yang sopan dan berusaha membantu setiap permasalahan yang ada.

Pembahasan

3. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa ShopeePay memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dalam memenuhi kebutuhan sehingga mengundang minat konsumen untuk menggunakan kembali layanan ShopeePay dan tidak menutup kemungkinan pengguna merekomendasikan ShopeePay kepada orang sekitar.

Temuan Penting Penelitian

Berdasarkan hasil pada analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja, kompensasi, dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Industri Kecil Menengah Kerupuk Sumber Makmur Prambon Sidoarjo. Hal ini dapat diartikan bahwasanya kepuasan kerja, kompensasi, dan disiplin kerja. Hal ini menunjukkan bahwasanya kepuasan kerja, kompensasi, dan disiplin kerja yang baik menjadi faktor utama dalam meningkatkan produktivitas karyawan,

Manfaat Penelitian

- 1. Manfaat Teoritis** : Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang melakukan kajian mengenai pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.
- 2. Manfaat Praktis**
 - **Bagi Peneliti** : Untuk memperoleh gambaran tentang pokok masalah yang ada di objek penelitian (perusahaan) dan membandingkan dengan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.
 - **Bagi Perusahaan** : Memberikan informasi dalam mengetahui seberapa besar pengaruh atau bahkan tidak memiliki pengaruh terkait dengan variabel –variabel yang sedang diteliti, yaitu meliputi variabel Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan.
 - **Bagi Almamater** :Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang mengambil topik yang sama dan menambah referensi.

Referensi

- Muhammad, Al Hafiz Perkasa. (2021). Survei Snapcart: ShopeePay Tumbuh Pesat Selama Kuartal I-2021. Www.Marketeters.Com.
- Anggraini, Fifin, & Budiarti, Anggraini. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3),
- Arianto, Nurmin. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 7(1), 44.
- Putri, Fifana, Kusuma & Altje L. Tumbel & Woran Djemly. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Matahari Department Store Di Mantos 2 Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty At Pt . Matahari Department Store In Mantos 2. *Jurnal EMBA*, 9(1), 1428–1438.
- Saputri, Anggi Nadia Jeni & Vina Apriani & Ajat Sudrajat. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (J&T EXPRESS). *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 95–103.
- Sumiati, S., & Gea, D. (2021). Pengaruh Harga, Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Obat Bermerek Pada PT. Bernofarm. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(1), 57-67.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Dharma, Rhoby. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359.
- Ferdinand, Anissa. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen*
- Firmansyah, Muhammad, Anang. (2020). *Buku Komunikasi Pemasaran (T. T. Medita (ed.); 1st ed., Issue July)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2012a). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 (A. M. ; W. Hardani (ed.); 13th ed.)*. Erlangga.

Referensi

- Kotler, Philip. & Kevin Lane Keller. (2012b). *Marketing Management* (printece hall (ed.); 14th ed.).
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Dermawan Wibisono, 2003, *Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. *Variabel Pemoderasi*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23 (2), 1470, 1494.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Program Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono & Agus Susanto. 2017. *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel: Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian (Cetakan Ke-2)*. Bandung: Alfabeta

