PENGARUH PROMOSI GRATIS ONGKIR DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MARKETPLACE PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN ANGKATAN 2022 UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

DARIUS ANUGRAH

Nim: 2022120164

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PROMOSI GRATIS ONGKIR DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *MARKETPLACE* PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN ANGKATAN 2022 UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG

SKRIPSI

Oleh :

DARIUS ANUGRAH

NIM. 2022120164

Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada tanggal : 07 APRIL 2026

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Pendamping,
(Cakti Indra Gunawan, SE., MM., Ph.D)	(Fendiyatmi Kusufa, SE., MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi,

(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PROMOSI GRATIS ONGKIR DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *MARKETPLACE* PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN ANGKATAN 2022 UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG

SKRIPSI

Oleh :

DARIUS ANUGRAH

NIM. 2022120164

Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Tim Penguji :

1. Cakti Indra Gunawan, SE., MM., Ph.D .....
2. Fendiyatmi Kusufa, SE., MM .....
3. Moh. Askiyanto, SE., MM .....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Ahmad Mukoffi, SE., MSA

NUPTK. 3138752653130123

ii

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DARIUS ANUGRAH
NIM : 2022120164
Program Studi : Manajemen
Program : Sarjana
Judul : PENGARUH PROMOSI GRATIS ONGKIR DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *MARKETPLACE* PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN ANGKATAN 2022 UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 18 April 2026
Yang Membuat Pernyataan,



DARIUS ANUGRAH
NIM. 2022120164

MOTTO

“HIDUP BUKAN PELARIAN, TAPI PERJALANAN, NIKMATI RINTANGANNYA, JANGAN UCAP JANJI BERUSAHALAH AGAR YANG TERLIHAT HASIL BUKAN HANYA KATA-KATA”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan dalam Nama Bapa Putra dan Roh Kudus Amin.

Atas segala rahmat dan karunianya serta kesehatan hingga saat ini saya mampu menyelesaikan pendidikan S-1 dengan keadaan yang sangat berbahagia.

Kepada kedua orang tua, adik serta abang yang selalu meberikan nasehat serta support saya ucapkan terimakasih.

Kepada dosen pembimbing yang saya banggakan.

Kepada teman-teman seperjuangan dan orang terkasih yang selalu membantu dalam suka maupun duka selama kuliah di Malang kalian luar biasa.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

1. Nama : Darius Anugrah
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Tempat Tanggal Lahir : Binjai, 17 Juli 2003
4. Motto Hidup : Berjuang dan bersyukur
5. Cita-cita : Pengusaha
6. Email : dariusangrh@gmail.com
7. No. Telp : 089694617370
8. Perguruan Tinggi : S1
9. Fakultas : Ekonomi
10. Program Studi : Manajemen

B. Riwayat Pendidikan :

	SD	SMP	SMA	PT
Nama Instansi	SDN 02 Tayan Hulu	SMP NEGERI 1 Tayan Hulu	SMA NEGERI 1 Tayan Hulu	
jurusan			IPS	
Tahun Masuk -Luluus	2009-2016	2016-2019	2019-2022	

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan rasa syukur pada Tuhan YME atas Berkat Rahmat, dan Karuniannya pada kita semua sehingga saya bisa merampungkan penulisan Skripsi dengan judul "Pengaruh Promosi Gratis Ongkir Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Marketplace Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2022 Universitas Tribhuwana Tunggadewi. Dalam penulisannya skripsi ini tentu penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dan saran, dengan demikian penulis berterimakasih pada:

1. Bapak Prof. Dody Wirawan Irwanto, SE, M.Com., Ph.D Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewai Malang.
2. Bapak Dr. Ahmad Mukoffi, SE.,M.SA. Selaku Dekan Faklutas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Bapak Moh. Askiyanto,S.E., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
4. Bapak Cakti Indra Gunawan, SE. MM.Ph.D Selaku Dosen Pembimbing satu yang telah banyak membantu dan mengorbankan waktunya dalam membimbing dalam penulisan proposal skripsi dan menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Fendiyatmi Kusufa, SE.,MM Selaku Dosen Pembimbing dua yang telah banyak membantu dan mengorbankan tenaga, waktu dalam membimbing dalam penulisan proposal skripsi dan menyelesaikan skripsi
6. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan.
7. Kepada Kampus Universitas Tribhuwana Tunggadewi yang telah mengijinkan melakukan penelitian di tempat tersebut.

8. Darius Anugrah, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan hingga dititik ini, terima kasih untuk tetap hidup, mengusahakan dan merayakan dirimu sendiri.
9. Kepada keluarga, terutama untuk Bapak dan Ibu serta abang yang selalu memberikan support dan doa dalam penulisan skripsi saya.
10. Orang terkasih yang selalu membantu, menemani, dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini.
11. Serta teman yang selalu mendukung serta menemani.

Penulis sadar bahwa pembaca masih dapat memberikan banyak masukan berupa kritik yang membangun untuk menyempurnakan laporan-laporan selanjutnya. Akhirnya, saya berharap kita semua dapat menuai manfaat dari upaya ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
MOTTO ..... **iv**
PERSEMBAHAN ..... **v**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
ABSTRAK ..... **xv**
ABSTRACT ..... **xvi**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 3
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Manfaat Penelitian 3
BAB II **5**
TINJAUAN PUSTAKA **5**
2.1. Penelitian Terdahulu 5
2.2. Landasan Teori 11
2.2.1. Manajemen Pemasaran 11
2.3. Promosi 13
2.3.1. Pengertian Promosi 13
2.3.2. Promo Gratis Ongkir 13
2.3.3. Indikator Promo Gratis Ongkir 15
2.4. Kepercayaan Pelanggan 15

2.4.1. Pengertian Kepercayaan 15
2.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan . 16
2.4.3 Indikator Kepercayaan 16
2.5. Loyalitas Pelanggan 17
2.5.1. Karakteristik Loyalitas Pelanggan 18
2.5.2. Indikator Loyalitas Pelanggan..... 18
2.6. Kerangka Berpikir 19
2.7. Hipotesis..... 20
BAB III.....22
METODE PENELITIAN 22
3.1. Jenis Penelitian..... 22
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian..... 22
3.3. Populasi dan Sampel 23
3.3.1 Populasi 23
3.3.2 Sampel..... 23
3.4. Jenis dan Sumber Data 25
3.5. Teknik Pengumpulan Data..... 26
3.6. Definisi Operasional Variabel..... 29
3.6.1. Promosi Gratis Ongkir (X1) 30
3.6.2. Kepercayaan Pelanggan (X2)..... 30
3.6.3 Loyalitas Pelanggan (Y)..... 31
3.7. Teknik Analisis Data..... 33
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian 33
3.7.2 Uji Asumsi Klasik..... 34
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda..... 35
3.7.4. Uji Hipotesis..... 35
BAB IV.....38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 38
4.1. Hasil Penelitian 38
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 38
4.1.2 Deskripsi Identitas Responden 40

4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden 42
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 49
4.1.5 Analisis Data 51
4.2. Pembahasan 57
4.2.1 Pengaruh Promosi Gratis Ongkir terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee 57
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee 60
4.2.3 Pengaruh Promosi gratis ongkir dan Kepercayaan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan Shopee 62
BAB V 66
KESIMPULAN DAN SARAN 66
5.1. Kesimpulan 66
5.2. Saran 66
DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN 73
DOKUMENTASI 93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penleitian Terdahulu 4
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert 22
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 26
Tabel 4.1 Deskripsi Identitas Responden Berupa Jenis Kelamin.....33
Tabel 4.2 Deskripsi Identitas Responden Berupa Pengguna Shopee 33
Tabel 4.3 Deskripsi Identitas Responden Berupa Frekuensi Menggunakan Shopee33
Tabel 4.4 Uji Validitas 34
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....35
Tabel 4.6 Uji Normalitas (*Kolmogorof Smirnov Test*).....35
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas 36
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas (Uji Gledser) 37
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....37
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 38
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial).....39
Tabel 4.12 Uji F (Simultan) 41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 15
Gambar 4.1. Gambar Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang 31

DAFTAR LAMPIRAN

Lamppiran 1. Kuesioner.....73
Lampiran 2: Tabulasi Hasil Penyebaran Kuesioner.....78
Lampiran 3: Deskripsi Hasil Tabulasi Kuesioner.....81
Lampiran 4: Descriptives.....85
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Kuesioner.....86
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....88
Lampiran 7: Hasil Analisis Regresi Berganda, Pengujian Hipotesis, dan Uji Asumsi Klasik.....90