

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN
ONLINE MELALUI PLATFORM SHOPEE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO LISTRIK NATASA PALEMBANG**

SKRIPSI



**OLEH :
DWI OKTARINI
21220014
MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN
ONLINE MELALUI PLATFORM SHOPEE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO LISTRIK NATASA PALEMBANG**

S K R I P S I

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



OLEH :
DWI OKTARINI
21220014
MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG
2025

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN ONLINE MELALUI PLATFORM SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO LISTRIK NATASA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DWI OKTARINI

21220014

MANAJEMEN

Telah Dipertahankan di Depan Tim
Penguji pada Tanggal 12 Juni 2025
dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI

Ketua : Sri Ermeila, S.E.,M.Si
Anggota : Asma Mario, S.E.,M.M
Anggota : Ria Astri Yani, S.E.,M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Esty Naruliza, S.E.,M.P



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : DWI OKTARINI
Npm : 21220014
Program studi : MANAJEMEN
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul proposal : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI
PENJUALAN *ONLINE* MELALUI PLATFORM SHOPEE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO
LISTRIK NATASA PALEMBANG
Tanggal persetujuan : 12 JUNI 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

Ketua Pembimbing

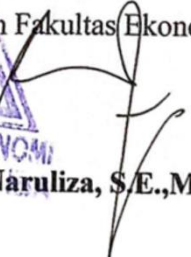

Sri Ermeila, S.E., M.Si

Anggota Pembimbing


Asma Mario, S.E., M.M

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Esty Naruliza, S.E., M.P

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Oktarini

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 09 Oktober 2001

Program studi : Manajemen

Npm : 21.22.0014

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Semua data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang tercantum dalam bagian pembahasan dan kesimpulan karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya, merupakan hasil pengamatan, penelitian, analisis dan pemikiran pribadi yang dilakukan di bawah bimbingan dosen pembimbing yang telah ditentukan.
2. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan hasil tulisan saya dan belum pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar akademik di Universitas IBA ataupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, termasuk pencabutan gelar yang di peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 12 juni 2025



DWI OKTARINI
NPM : 21.22.0014

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN ONLINE MELALUI PLATFORM SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO LISTRIK NATASA PALEMBANG

Oleh :
Dwi Oktarini

Penulisan skripsi ini dibawah bimbingan

Sri Ermeila, S.E, M.Si
Sebagai ketua

Asma Mario, S.E., M.M
Sebagai anggota

Kualitas produk dan promosi penjualan merupakan faktor yang cukup penting dalam menentukan kepuasan pelanggan yang mana penelitian ini adalah produk alat listrik di Toko Listrik Natasa Palembang.

Kualitas produk merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Adapun indikatonya yaitu Bentuk, Fitur, Ketahanan, Keandalan, Kemudahan perbaikan dan Desain. Promosi penjualan merupakan segala bentuk penawaran atau insentif jangka pendek yang ditujukan bagi pembeli, pengecer atau pedagang grosir dan dirancang untuk memperoleh respon spesifik dan segera. Adapun indikatornya yaitu kupon, diskon, penawaran dan potongan harga.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan melalui Platform Shopee terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Listrik Natasa Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data di kumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 235 responden yang merupakan pelanggan Toko Listrik Natasa Palembang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear berganda dengan program SPSS IBM 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan promosi penjualan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, promosi penjualan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi promosi yang menarik dan tepat sasaran melalui platform Shopee dapat menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Promosi Penjualan, Kepuasan Pelanggan, Shopee

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND ONLINE SALES PROMOTION THROUGH THE SHOPEE PLATFORM ON CUSTOMER SATISFACTION AT TOKO LISTRIK NATASA PALEMBANG

By :
Dwi Oktarini

Writing this thesis under the guidance of

Sri Ermeila, S.E.,M.Si
As Chairman

Asma Mario, S.E.,M.M
As a Member

Product quality and sales promotion are important factors in determining customer satisfaction, especially for electrical products sold at Toko Listrik Natasa Palembang.

Product quality refers to the total features and characteristics of a product or service that rely on its ability to meet expressed or implied needs. The indicators of produk quality in this study include form, features, durability, reliability, ease of repair, and design. Meanwhile, sales promotion is defined as any form of short-term offer or incentive directed at buyers, retailers, or wholesalers, designed to elicit a specific and immediate response. The indicators for sales promotion in this study include coupons, discounts, offer and price reductions.

The study aims to analyze the influence of product quality and sales promotion through the Shopee platform on customer satisfaction at Toko Listrik Natasa Palembang. This research uses a descriptive quantitative approach. Data were collected through the distribution of questionnaires to 235 respondents who are customers of Toko Listrik Natasa Palembang. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the IBM SPSS version 26 program.

The results of this study indicate that product quality and sales promotion simultaneously have a positive and significant influence on customer satisfaction. Partially, sales promotion has a more dominant influence than product quality in increasing customer satisfaction. This study shows that the implementation of attractive and well-targeted promotional strategies through the Shopee platform can be a key factor in building customer satisfaction.

Keywords : Product Quality, Sales Promotion, Customer Satisfaction, Shopee