

**PENGARUH DISKON HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Kiswah Qeyla Rosidin

NPM: 41183402210060



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH DISKON HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA BEKASI

Tanggal: 22 Oktober 2025

Oleh

Kiswah Qeyla Rosidin

NPM: 41183402210060

Disetujui,

Pembimbing



Tuti Sulastris, Dra., M.M.

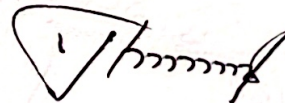
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DISKON HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA BEKASI

Tanggal: 29 Oktober 2025

Oleh

Kiswah Qeyla Rosidin

NPM: 41183402210060

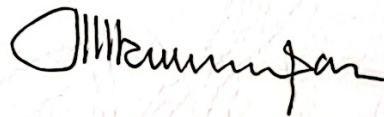
Diuji oleh,

Penguji I



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Penguji II



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

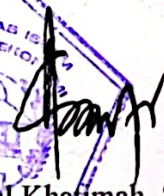
Mengetahui,

Pembimbing



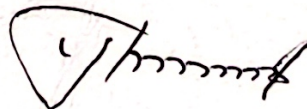
Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiswah Qeyla Rosidin

NPM : 41183402210060

Judul Skripsi : Pengaruh Diskon Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan ShopeeFood di Kota Bekasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini dibuktikan adanya unsur plagiarism atau apa pun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi

Yang Menyatakan



Kiswah Qeyla Rosidi

ABSTRAK

Kiswah Qeyla Rosidin (41183402210060)

Pengaruh Diskon Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood di Kota Bekasi

xiv + 126 halaman + 16 tabel + 3 gambar + 50 Lampiran

Kata kunci: Diskon Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

Tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh Diskon Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan kuesioner. Teknik sampel yang digunakan purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan program Statistik Product and Service Solution (SPSS).

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil regresi berganda $Y=4,489+0,541X_1+0,817X_2$. Sedangkan hasil uji t (persial) menunjukkan variabel Diskon Harga dengan nilai thitung $12,783 > 1,660 t_{tabel}$. ttabel dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai thitung $15,374 > 1,660 t_{tabel}$. dengan signifikansi $0.000 < 0.05$. Dari perhitungan secara statistik nilai koefisien korelasi R sebesar 0.892 menunjukkan hubungan korelasi positif yang kuat secara variabel Diskon Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara gabungan terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi Shopeefood. Angka koefisien determinasi R^2 sebesar 0,795 hal ini menunjukkan bahwa Diskon Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh 79,5% terhadap pada aplikasi Shopeefood. Sedangkan sisanya sebesar 20,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Daftar Pustaka: 49 (2012-2025)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Diskon Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Islam 45 Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, dukungan, bimbingan, saran, dan doa kepada :

1. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dengan sabar dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. dan Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku dosen penguji telah memberikan arahan, masukan, serta saran yang sangat berarti sehingga penelitian ini dapat tersusun dengan lebih baik.
5. Dosen dan semua staf Tata Usaha di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan ilmunya.
6. Kedua orang tua peneliti tercinta, Papah Rosidin dan Mamah Suherni. Terima kasih yang tak terhingga atas segala pengorbanan dan ketulusan yang telah diberikan. Meskipun tidak berkesempatan merasakan duduk di bangku perkuliahan, Papah dan Mamah senantiasa berusaha memberikan yang terbaik

tanpa mengenal lelah dalam doa, dukungan moral, maupun bantuan finansial. Keduanya selalu memprioritaskan pendidikan serta kebahagiaan anak-anaknya. Segala perjalanan dan pengalaman bersama telah menjadi pelajaran berharga bagi peneliti tentang arti menjadi perempuan yang kuat, bertanggung jawab, mandiri, dan pantang menyerah. Semoga hadirnya skripsi ini dapat menjadi wujud kecil dari rasa syukur dan mampu membuat Papah dan Mamah bangga, karena anak perempuan pertama kalian akhirnya berhasil meraih gelar sarjana, sebagaimana yang diharapkan.

7. Adik peneliti tercinta, Aisyah Zahra, yang senantiasa menjadi sumber semangat sekaligus cahaya keceriaan di setiap langkah perjalanan ini. Hadirmu selalu mampu menenangkan hati, menghadirkan tawa yang membuat hari-hari terasa lebih ringan, bahkan di saat peneliti menghadapi masa-masa sulit. Terima kasih telah menjadi bagian penting dari kekuatan yang mengiringi peneliti hingga sampai di titik ini. Semoga kelak Aisyah dapat menggapai cita-cita yang lebih tinggi dan membanggakan, melebihi apa yang peneliti capai hari ini.
8. Sepupu peneliti, Yusuf, serta tante tercinta, Bunda Sunengsih, terima kasih atas perhatian, doa, dan dukungan yang telah diberikan selama perjalanan ini. Kehadiran dan motivasi dari keluarga besar menjadi penyemangat tersendiri bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan semangat kepada peneliti selama mengerjakan penelitian ini dan kepada seluruh keluarga yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
10. Teman-teman peneliti, Mutiara, Arum, Vannesa, Nasjwa, dan Erika, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta canda tawa yang senantiasa mewarnai perjalanan perkuliahan ini. Kehadiran kalian membuat proses belajar menjadi lebih ringan dan penuh arti. Ucapan khusus juga ditujukan kepada Syarifatul, teman seperjuangan sejak awal semester, yang selalu menemani dalam suka maupun duka perkuliahan. Semoga persahabatan ini tetap terjalin dengan baik dan kita semua dapat meraih kesuksesan di masa depan.

11. Teman-teman seangkatan 2021, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta cerita yang telah kita lalui bersama selama masa perkuliahan. Setiap pengalaman, baik suka maupun duka, telah menjadi bagian berharga yang membuat perjalanan ini lebih bermakna. Semoga kebersamaan yang telah terjalin dapat menjadi kenangan indah dan menjadi pijakan untuk melangkah menuju masa depan yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi, 26 September 2025

Kiswah Qeyla Rosidin (41183402210060)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	16
1.6 Sistematika Laporan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Manajemen Pemasaran	18
2.2 Perilaku Konsumen	18
2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.3.1 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.4 Diskon Harga.....	21

2.4.1 Faktor-faktor Diskon Harga.....	21
2.4.2 Indikator Diskon Harga	22
2.5 Kualitas Pelayanan	23
2.5.1Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	24
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.6 Penelitian Terdahulu	25
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30
2.8 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.1.1 Metode Penelitian yang Dilakukan.....	33
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2 Data dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.2.1 Jenis Data.....	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3 Instrumen Penelitian.....	36
3.4 Variabel Penelitian	37
3.4.1 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
3.4.2 Variabel Diskon Harga (X_1)	38
3.4.3 Variabel Kualitas pelayanan (X_2)	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.6 Uji Kualitas Data	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.7 Uji Asumsi Klasik	42

3.7.1 Uji Normalitas.....	43
3.7.2 Uji Multikolinieritas	43
3.7.3 Uji Heteroskedasitas	43
3.8 Uji Hipotesis.....	43
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.8.2 Uji Signifikan (Uji F).....	44
3.8.3 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	45
3.8.4 R-Square (R^2).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum.....	46
4.1.1 Sejarah Singkat Shopeefood	46
4.2 Hasil Pengolahan Data Statistik	47
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen	57
4.2.3 Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
4.2.4 Validitas Instrumen Diskon Harga (X_1).....	58
4.2.5 Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X_2)	59
4.2.6 Uji Reliabilitas Variabel	60
4.2.7 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.7 Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.3 Pembahasan	69
4.3.1 Pengaruh Diskon Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.4 Kelemahan Penelitian.....	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Online Review</i>	3
Tabel 1. 2 Pra-Survei Kepuasan Pelanggan	9
Tabel 1. 3 Pra-Survei Diskon Harga	11
Tabel 1. 4 Kualitas Pelayanan	13
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert.....	36
Tabel 3. 2 Tabel Rekapitulasi.....	36
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Data Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Skor Hasil Jawaban tentang Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Skor Hasil Jawaban tentang Diskon Harga (X_1)	52
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Skor Hasil Jawaban tentang Kualitas Pelayanan (X_2)	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Diskon Harga (X_1)	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X_2).....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas	63
Tabel 4. 13 Hasil Data Heteroskedastisitas Glejser	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4. 15 Hasil Pengolahan Uji F	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persaingan Bisnis Pesan-Antar Makanan di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Diskon Shopeefood	6
Gambar 1. 3 Tampilan dan Navigasi Shopeefood	7
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan Shopeefood	46
Gambar 4. 2 Normal Probability Plot	61
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Bukti Penyebaran Kuesioner	92
Lampiran 3 Online Review	93
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden	94
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden (30 Responden).....	106
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	109
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	112
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik	113
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis.....	115
Lampiran 10 Tabel Distribusi Nilai rtabel signifikansi.....	117
Lampiran 11 Tabel Distribusi t tabel	118
Lampiran 12 Tabel Distribusi F tabel	119
Lampiran 13 Surat Keputusan Dekan untuk Pembimbing Skripsi	120
Lampiran 14 Kartu bimbingan Skripsi.....	121
Lampiran 15 Kartu Seminar Proposal Skripsi	122

Lampiran 14 Hasil Turnitin


Cek Turnitin | bismillah skripsi yang terbaru 123.docx

Layers

30

Match Overview

30%

Currently viewing standard sources

View English Sources

Matches

1	repository.unismabeka...	4%
2	repositori.uin-alauddin...	1%
3	eprints.umsb.ac.id	1%
4	Submitted to Konsorsi...	1%
5	jurnal.unismabekasi.ac...	1%
6	eprints.walisongo.ac.id	1%
7	eprints.iain-surakarta.a...	1%

25

PENGARUH DISKON HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA
BEKASI

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Kiswah Qeyla Rosidin

NPM: 41183402210060



Page: 1 of 141

Word Count: 23312

Text-Only Report

High Resolution

On