

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN *DRIVER*,
DISKON HARGA DAN DISKON ONGKOS KIRIM TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DENGAN
MENGUNAKAN JASA *SHOPEEFOOD* PADA MAHASISWA
DI SURABAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Universitas Narotama Surabaya*



Oleh :

SITI YUNQANZUN AYATINHA

NIM : 01218057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUKUM, EKONOMI DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA**

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Yunqanzun Ayatinha
NIM : 01218057
Fakultas : Fakultas Hukum, Ekonomi, dan Pendidikan
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DRIVER,
DISKON HARGA DAN DISKON ONGKOS KIRIM TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DENGAN MENGGUNAKAN JASA
SHOPEEFOOD PADA MAHASISWA DI SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya,.....

Pembuat pernyataan,



Siti Yunqanzun Ayatinha

NIM: 01218057

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DRIVER,
DISKON HARGA DAN DISKON ONGKOS KIRIM TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DENGAN MENGGUNAKAN JASA
SHOPEEFOOD PADA MAHASISWA DI SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

SITI YUNQANZUN AYATINHA
NIM : 01218057


TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,


(Dr. Arasy Alimudin S.E., M.M)

TANGGAL,

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,


(I Putu Artaya, S.E., M.M)

TANGGAL,

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Diuji Dan Dipertahan Kan Pada Hari Sabtu, Tanggal 20 Agustus 2022

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN
DRIVER, DISKON HARGA DAN DISKON ONGKOS KIRIM
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN
DENGAN MENGGUNAKAN JASA SHOPEEFOOD PADA
MAHASISWA DI SURABAYA

DISUSUN OLEH : Siti Yunqanzun Ayatinha

NIM : 01218057

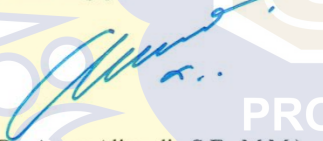
FAKULTAS : Hukum, Ekonomi, dan Pendidikan

PROGRAM STUDI : Manajemen

PERGURUAN TINGGI : Universitas Narotama Surabaya

DIHADAPKAN TIM PENGUJI :

Dosen Penguji,



PRO PATRIA

(Dr. Arasy Alimudin S.E., M.M)

Dosen Penguji,



(Qausya Faviandhani S.E., M.M)

**HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Yunqanzun Ayatinha
NIM : 01218057
Fakultas : Fakultas Hukum, Ekonomi, dan Pendidikan
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*)

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DRIVER,
DISKON HARGA DAN DISKON ONGKOS KIRIM TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DENGAN MENGGUNAKAN JASA
SHOPEEFOOD PADA MAHASISWA DI SURABAYA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalty Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemiliki Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya,
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan



(Siti Yunqanzun Ayatinha)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini dengan judul : **Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Driver, Diskon Harga Dan Diskon Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Dengan Menggunakan Jasa *Shopeefood* Pada Mahasiswa Di Surabaya.**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Hukum, Ekonomi dan Pendidikan Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

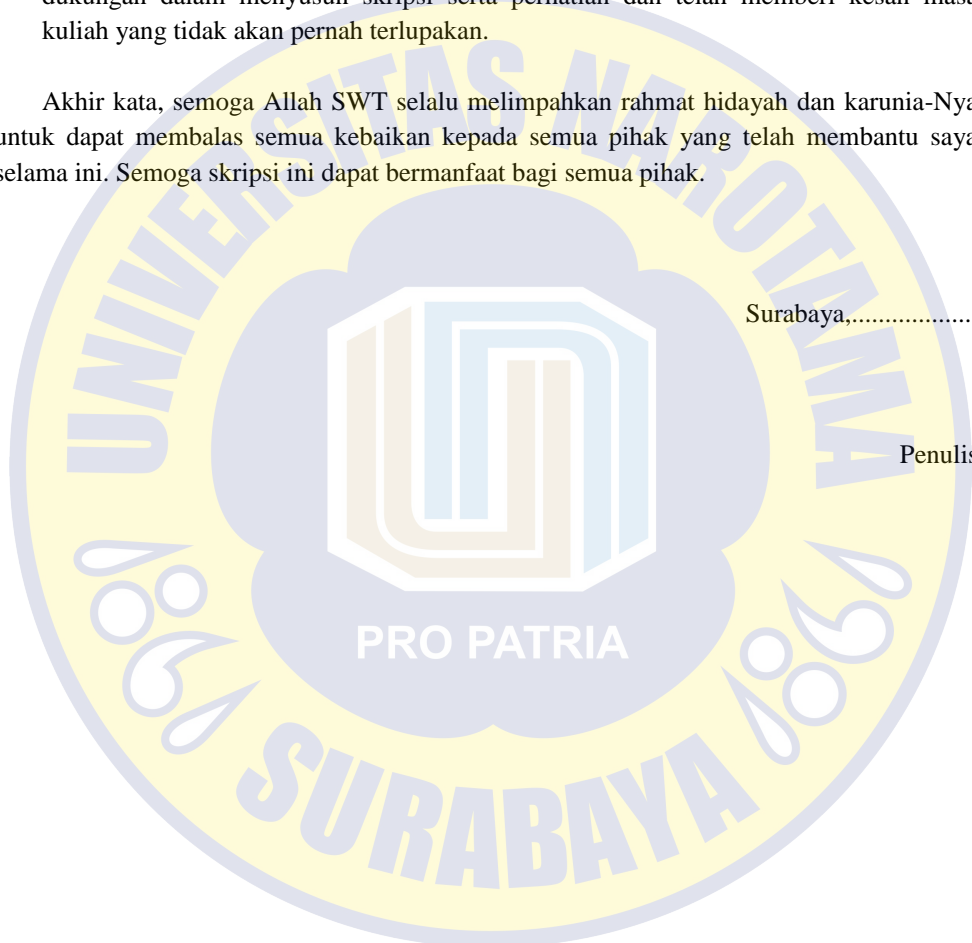
1. Kedua orang tua saya bapak M. Ghofir, ibu Suwarni dan saudara tercinta saya Much. Nuzulul Mu'alif yang telah mendukung, mendoakan serta memberikan semangat kepada saya.
2. Bapak Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., M.T., IPM selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Dr. Rusdianto Sesung, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum, Ekonomi dan Pendidikan Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak I Putu Artaya, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu dan sudah membantu penulis untuk mengajukan tugas akhir ini hingga selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan.
6. Bapak/ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Titis Ani Fatkhurohmah, S.Keb yang selalu memberi semangat dan menemani saya saat merantau di Surabaya.
8. Nur Hasan Muttaqin, S.P yang telah membantu saya dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat saya : Eka Hardiyanti Agustin, Amd.Keb, Cahyani Fitria Ningsih, Yuyun Rofikoh Nur Islami, S.Pd, Mia Ariska, Putri Shara, dan Titin Wijayanti, S.TP yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam mengerjakan skripsi.
10. Teman seperjuangan: Rheina Rizky Putri Indrianto yang dari awal masuk kuliah sampai sekarang, selalu diberi semangat selama penyusunan skripsi.
11. Teman-teman satu bimbingan : Rheina Rizky Putri Indrianto, Dessy Rahayu Ramadhasari, Chelsea Nikita Siahaan, Siti Alfiatul Hasanah, dan Yusril Asril Nasir yang telah memberi semangat dan saling membantu dalam mengerjakan skripsi.

12. Teman-teman Mahasiswa : Ana Francisca Ribeiro Da Cruz, Prilly Anjelica Jalmav, Anisa Ajeng Aulia, Yuliana Maulidya, dan Briana Novera yang telah memberi dorongan serta menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi.
13. Teman-teman Mahasiswa Manajemen angkatan 2018 terutama kelas A yang selalu memberi dorongan selama kuliah offline maupun online.
14. Teman-teman organisasi BEM FEB, Mahapala Narotama, yang telah memberi perhatian dan semangat.
15. Terimakasih untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas doa, dukungan dalam menyusun skripsi serta perhatian dan telah memberi kesan masa kuliah yang tidak akan pernah terlupakan.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat hidayah dan karunia-Nya untuk dapat membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya,.....

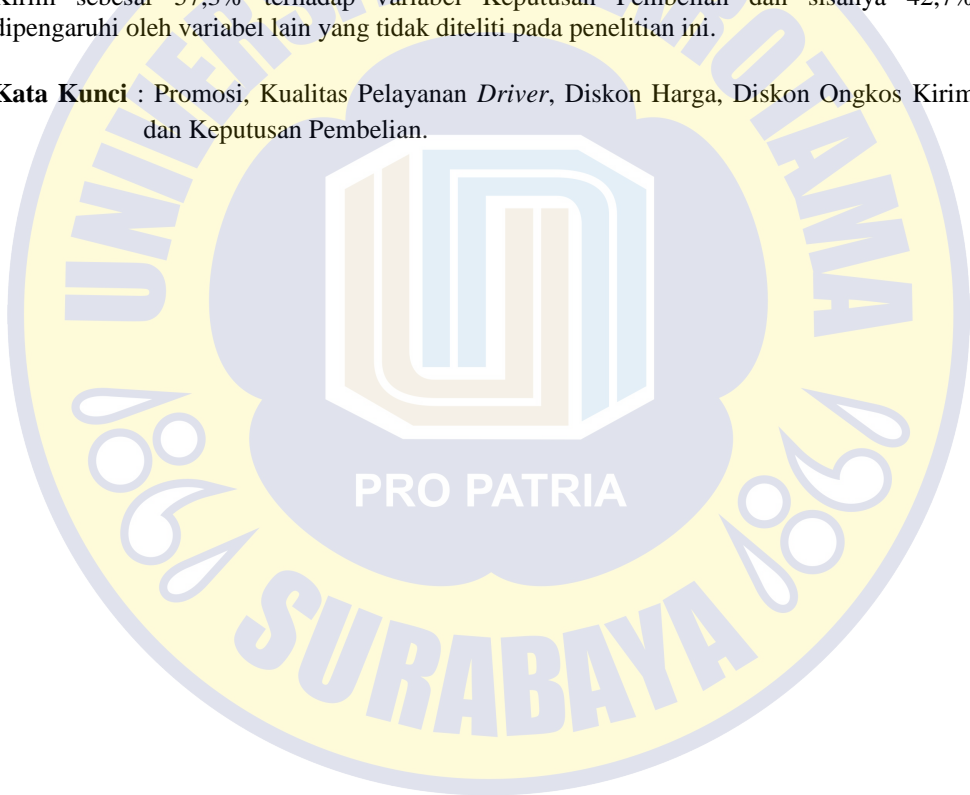
Penulis



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh promosi, kualitas pelayanan driver, diskon harga dan diskon ongkos kirim terhadap keputusan pembelian makanan dengan menggunakan jasa *ShopeeFood* pada mahasiswa di Surabaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian makanan menggunakan jasa *ShopeeFood*. Sumber data yang dipakai adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa Promosi, Kualitas Pelayanan Driver, Diskon Harga dan Diskon Ongkos Kirim memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian. Variabel Promosi, Kualitas Pelayanan Driver, Diskon Harga dan Diskon Ongkos Kirim memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menyimpulkan bahwa nilai Adjusted R Square Promosi, Kualitas Pelayanan Driver, Diskon Harga dan Diskon Ongkos Kirim sebesar 57,3% terhadap variabel Keputusan Pembelian dan sisanya 42,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan *Driver*, Diskon Harga, Diskon Ongkos Kirim dan Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of promotions, service quality drivers, price discounts and shipping costs discounts on food purchasing decisions using the service ShopeeFood to students in Surabaya. The number of samples in this study were 100 respondents, namely consumers who had made food purchases using services ShopeeFood. Sources of data used are primary data obtained from questionnaires. This study uses multiple linear regression analysis. The results of the study stated that Promotion, Driver Service Quality, Price Discounts and Shipping Cost Discounts had a significant influence simultaneously on Purchase Decisions. Promotional variables, Driver Service Quality, Price Discounts and Shipping Cost Discounts have a partially significant effect on Purchase Decisions. The results of the coefficient of determination test concluded that the value of Adjusted R Square Promotion, Driver Service Quality, Price Discounts and Shipping Cost Discounts amounted to 57.3% of the Purchase Decision variable and the remaining 42.7% was influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : *Promotion, Service Quality Driver, Discounted Prices, Shipping Cost Discounts and Purchase Decisions*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Tinjauan Empiris.....	7
2.2. Tinjauan Teori.....	21
2.3. Kerangka Bepikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Pendekatan Penelitian.....	29
3.2. Objek Penelitian.....	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2. Sampel.....	27
3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1. Jenis Data.....	30
3.3.2. Sumber Data.....	31
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5. Teknik Analisa Data.....	36
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3. Uji Hipotesis.....	38
3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.2. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	41
4.2.1. Deskripsi Responden.....	41
4.3. Deskripsi Hasil Variabel Penelitian.....	42
4.4. Hasil Penelitian.....	49
4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	54

4.4.4. Uji Hipotesis.....	56
4.4.5. Uji Koefisien Determinasi.....	57
4.5. Pembahasan Analisa Data	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matrik Tinjauan Empiris	11
Tabel 2.	Definisi Operasional Variabel Y	32
Tabel 3.	Definisi Operasional Variabel X1	33
Tabel 4.	Definisi Operasional Variabel X2	34
Tabel 5.	Definisi Operasional Variabel X3	35
Tabel 6.	Definisi Operasional Variabel X4	36
Tabel 7.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 8.	Karakteristik Responden Menurut Usia	42
Tabel 9.	Kelas interval	43
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Promosi	43
Tabel 11.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan Driver.....	44
Tabel 12.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Diskon Harga	45
Tabel 13.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Diskon Ongkos Kirim	46
Tabel 14.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Terhadap Keputusan Pembelian	47
Tabel 15.	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 16.	Hasil Reliabilitas	50
Tabel 17.	Hasil Kolmogrov.....	51
Tabel 18.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 19.	Hasil Uji Autokorelasi.....	54
Tabel 20.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 21.	Hasil Uji Simultan (F).....	56
Tabel 23.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data pengunjung web bulanan shopee	2
Gambar 2. Data Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan Indonesia (2022)	3
Gambar 3. Kerangka Berpikir	27
Gambar 4. P-Plot Hasil Uji Normalitas	51
Gambar 5. Hasil Scatterplot Model	53

