

**PENGARUH DISKON HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI DIGITAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Kasus Pengguna *Gofood* Di Wilayah Jember)

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : NAFIA NANDA AMILIYA
20.1041.1266**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PENGARUH DISKON HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI DIGITAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pengguna *Gofood* Di Wilayah Jember)**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : NAFIA NANDA AMILIYA
20.1041.1266**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nafia Nanda Amiliya

NIM : 2010411266

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH DISKON HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pengguna *Gofood* Di Wilayah Jember)**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



SKRIPSI

**PENGARUH DISKON HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI DIGITAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pengguna *Gofood* Di Wilayah Jember)**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr Haris Hermawan. SE.,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE.,MM

PENGESAHAN

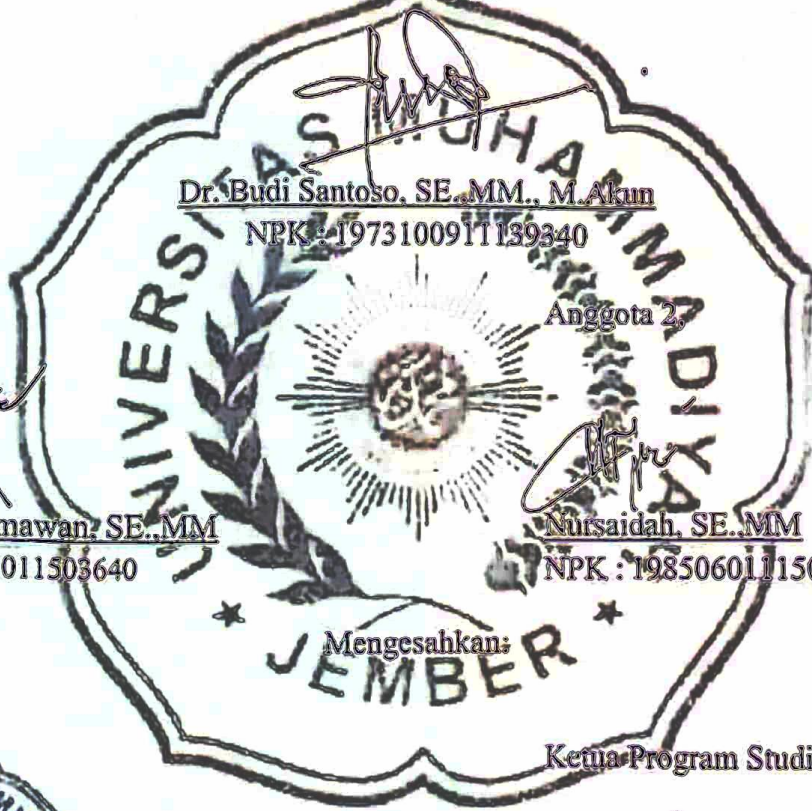
Skripsi berjudul; Pengaruh Diskon Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna *Gofood* Di Wilayah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Juni 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dr. Budi Santoso, SE., MM., M. Akun
NPK : 1973100911139340

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Haris Hermawan, SE., MM
NPK : 1968101011503640

Nursaidah, SE., MM
NPK : 1985060111509637

Mengesahkan:

JEMBER

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP. 1977-1-1082005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setvowati, SH., SE., MM
NPK : 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, dan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini penulis ucapkan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. ALLAH SWT
2. Ibu tercinta Ida Hariyanti yang sujudnya selalu menjadi doa untuk anak-anaknya. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna dan selalu mendukung disetiap langkah penulis. Berkat doa ibu yang mencakar langit penulis dapat menyelesaikan segala sesuatu yang sedang di cita-citakan
3. Nenek tercinta Sunarti. Terima kasih telah menjadi orang tua yang selalu memberikan semangat penuh dan selalu mendoakan yang terbaik untuk cucu-cucunya
4. Keluarga besarku khususnya tante terbaik Birlawati S.P yang selalu memberikan arahan serta dukungan penuh pada penulis
5. Adik-adikku tercinta Wildan, Aisyah, dan Fatih yang selalu memberikan banyak semangat
6. Safety Wathon Cahyamarda Pamungkas seorang dengan hati emas yang sulit ditemukan. Terimakasih karena telah memberikan dukungan dan seluruh tenaga untuk menghadapi orang seperti penulis. Berkat motivasi dan bantuan yang diberikan, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
7. Bunda Susilo Wardani dan Bapak Sumarji. Terimakasih karena selalu memberikan doa, bantuan, dan dukungan penuh kepada penulis
8. Keluarga besar Bank Syariah Indonesia khususnya untuk Mas Amal, Mbak Silvi, Mbak Bela, Mas Dika, Pak Rifki, dan Pak Rinto, karena telah membantu serta selalu memberikan motivasi dan dukungan selama penulis mengerjakan skripsi ini
9. Sahabat terbaik khususnya untuk Lusya Intan Paramita telah memberikan semangat, motivasi, mendengarkan curhatan, dan selalu memberikan yang terbaik untuk penulis
10. Sahabat Seperjuangan yang sangat baik khususnya untuk Rizki Sefya Kurniasari, Revagita Maulida Nabila, Cinthia Dwi Amalia, Sekar Bahtera Ning wiyanti telah memberikan motivasi, mendengarkan curhatan dan selalu memberikan bantuan dalam segala hal untuk penulis
11. Teman magang BSI khususnya Afrizal Mubarok, Indrianingsih, Shelly Arsita, Askia Salsabila, Alifia Rahma dan Aldy Kurnia telah mendengarkan seluruh curhatan saat suka maupun duka dan memberikan bantuan selama penelitian
12. Teman-teman KKN khususnya Dita, Risma, dan Meydina telah menjadi teman yang sangat baik dalam hal apapun selama ini
13. Teman-teman manajemen kelas B khususnya Ariyanto, Beny dan Faydhur terimakasih karena sudah membantu penulis selama ini
14. Almamaterku semoga engkau sukses dan jaya selalu
15. Keluarga besar pencak organisasi khususnya untuk Coach Terbaik Mas Yanto dan seluruh keluarga besar yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu per satu
16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Surat Al-Baqarah Ayat : 286)

Seberat apapun masalah yang sedang dihadapi saat ini tetap berjuang dan semangatlah!

Karena jarak antara masalah dan solusi ibarat kepala dengan sajadah

Masalah apapun itu akan selesai apabila diri kita dekat dengan sang pencipta (Allah SWT)

(Nafia Nanda Amiliya)



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH DISKON HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pengguna Gofood Di Wilayah Jember)”**. Penelitian skripsi dilaksanakan untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan program S1 yang harus ditempuh oleh mahasiswa prograam studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, saran, dan fasilitas kepada penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi ini berlangsung, diantaranya:

1. ALLAH SWT
2. Ibu tercinta yang telah berjasa dalam hidup penulis
3. Nenek tercinta yang juga telah berjasa dalam hidup penulis
4. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
5. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
6. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember
7. Dr. Haris Hermawan, SE.,MM selaku dosen pembimbing pertama yang sangat berjasa, terimakasih atas masukan-masukan positifnya, motivasi-motivasi dan kesabaran beliau selama membimbing penulis
8. Nursaidah, SE.,MM selaku dosen pembimbing kedua yang sangat berjasa, terimakasih atas masukan-masukan positifnya, perhatian, dukungan dan kesabaran beliau selama membimbing penulis
9. Bapak Dr. Budi Santoso, SE.,MM.,M.Akun selaku dosen penguji. Terimakasih atas kritik, saran, dan masukan-masukan positif yang diberikan kepada penulis
10. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam pembuatan SKRIPSI ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif untuk penulis sangat diharapkan.

Jember, 23 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	7
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	7
2.1.3 Diskon Harga	8
2.1.3.1 Jenis-Jenis Diskon Harga	8
2.1.3.2 Tujuan Diskon Harga	9
2.1.3.3 Indikator Diskon Harga.....	9
2.1.4 Kualitas Produk.....	9
2.1.4.1 Indikator Kualitas Produk	10
2.1.5 Promosi Digital	10
2.1.5.1 <i>E-Commerce</i>	11

2.1.5.2	Komponen-Komponen Promosi Digital	11
2.1.5.3	Manfaat Promosi Digital	12
2.1.5.4	Indikator Promosi Digital	13
2.1.6	Kepuasan Pelanggan	13
2.1.6.1	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	14
2.1.6.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.2	Penelitian Terdahulu	16
2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	19
2.4	Hipotesis	19
2.4.1	Pengaruh Diskon Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.4.3	Pengaruh Promosi Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
BAB 3	METODE PENELITIAN	21
3.1	Variabel Penelitian	21
3.1.1	Variabel Bebas (Independen)	21
3.1.2	Variabel Terikat (Dependen)	21
3.2	Definisi Operasional Variabel	21
3.3	Desain Penelitian	23
3.4	Jenis Data	24
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1	Populasi	24
3.5.2	Sampel	24
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.6	Teknik Analisis Data	25
3.7.1	Uji Instrumen Data	25
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	26
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.7.4	Uji Hipotesis	27
3.7.5	Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	27
BAB 4	HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	29
1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan (<i>Gofood</i>)	29

4.1.2 Visi dan Misi PT. <i>Gojek</i>	30
4.1.3 Struktur Organisasi Pusat PT. <i>Gojek</i>	31
4.2 Hasil Analisis Data	32
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
4.3 Deskriptif Variabel Pernyataan Responden	34
4.3.1 Diskon Harga	34
4.3.2 Kualitas Produk.....	36
4.3.3 Promosi Digital	37
4.3.4 Kepuasan Pelanggan	39
4.4 Hasil Dan Pembahasan	41
4.5 Pengujian Instrumen Penelitian	41
4.5.1 Uji Validitas	41
4.5.2 Uji Reliabilitas	42
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.7.1 Uji Normalitas.....	43
4.7.2 Uji <i>Multikolinearitas</i>	44
4.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.9 Uji Hipotesis	46
4.9.1 Uji Parsial (Uji <i>t</i>).....	46
4.11 Pembahasan.....	47
BAB 5 PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengguna Jasa Online di Indonesia Tahun 2022.....	3
Tabel 1.2 Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Online di Indonesia Tahun 2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai	25



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pusat PT. Gojek	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal <i>Probability Plot</i>	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabel Karakteristik Responden	57
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 3 Kuesioner Diskon Harga	62
Lampiran 4 Kuesioner Kualitas Produk	62
Lampiran 5 Kuesioner Promosi Digital	63
Lampiran 6 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	64
Lampiran 7 Tabulasi Data	65
Lampiran 8 Output SPSS Hasil Uji Validitas	69
Lampiran 9 Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas	71
Lampiran 10 Output SPSS Hasil Uji Normalitas	72
Lampiran 11 Output SPSS Hasil Uji Multikolinearitas	72
Lampiran 12 Output SPSS Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Lampiran 13 Output SPSS Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74
Lampiran 14 Output SPSS Hasil Uji Parsial (Uji t)	74
Lampiran 15 Output Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	74

