

**PENGARUH PROMOSI, *REVIEW* PELANGGAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
FITUR APLIKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SHOPEE FOOD DI  
KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : PINKAN NANDITA AL ZAHRA**

**20.1041.1243**

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

**2024**

**PENGARUH PROMOSI, *REVIEW* PELANGGAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
FITUR APLIKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SHOPEE FOOD DI  
KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : PINKAN NANDITA AL ZAHRA**

**20.1041.1243**

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

**2024**

## PERNYATAAN

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pinkan Nandita Al Zahra

NIM : 2010411243

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Promosi, *Review* Pelanggan, dan Kemudahan Penggunaan Fitur Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian Shopee Food di Kecamatan Summersari Kabupaten 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.

Jember, 29 Juli 2024

Yang menyatakan,



Pinkan Nandita Al Zahra

NIM. 20.1041.1243

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROMOSI, REVIEW PELANGGAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
FITUR APLIKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SHOPEE FOOD DI  
KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

Oleh : PINKAN NANDITA AL ZAHRA

NIM.20.1041.1243

Dosen Penguji

Pawesti Winahyu, S.Psi., MM

Pembimbing :



Dosen Pembimbing Utama

Drs. Akhmad Suharto M.P



Dosen Pembimbing Pendamping

Jekti Rahayu SE., M. Si



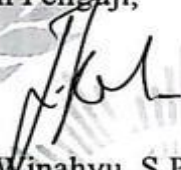


## PENGESAHAN


Skripsi berjudul: Pengaruh Promosi, *Review* Pelanggan, dan Kemudahan Penggunaan Fitur Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian Shopee Food di Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Pinkan Nandita Al Zahra  
NIM : 2010411243  
Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juli 2024  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Pawestri Winahyu, S.Psi., MM  
Npk :1982052611703800

Anggota 1,

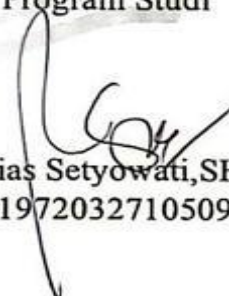
  
Drs. Akhmad Suharto., M.P  
NPK :1962120118906242

Anggota 2,

  
Jekti Rahayu SE., M.Si  
NPK :1972071111703793

Mengesahkan

Ketua Program Studi

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



## PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang telah melimpahkan kekuatan dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan ketelitian. Skripsi ini merupakan hasil dari perjalanan panjang yang tidak bisa saya selesaikan tanpa dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah dan Ibu saya yang senantiasa memberikan doa restu, cinta, serta dukungan tak terbatas dalam setiap prosesnya sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya hingga saat ini.
2. Adik tercinta saya yang telah menjadi penyemangat dan sumber kekuatan saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta kesabaran dalam membimbing penelitian ini.
4. Dosen penguji saya yang telah memberikan waktu untuk menguji skripsi saya, serta memberikan kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu memberikan motivasi dan dukungan tiada henti untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu bersama dalam suka dan duka selama perjalanan kuliah ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyediaan data dan informasi yang diperlukan.
8. Dan semua pihak lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang turut serta memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

## MOTTO

“Jika kita tidak mudah menyerah, maka kita sudah dekat sekali dengan kesuksesan. Karena di dunia ini, ada dua orang yang susah sekali dikalahkan, yaitu orang yang sabar dan orang yang tidak mudah menyerah”

(Tere Liye)



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Promosi, *Review* Pelanggan, dan Kemudahan Penggunaan Fitur Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian Shopee Food di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah, ibu, dan adik saya untuk doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Drs. Akhmad Suharto, M.P selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan bantuan hingga tersusunnya skripsi ini.
6. Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi., MM selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan baik isi maupun penyusunannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Jember, 29 Juli 2024  
Penulis

Pinkan Nandita Al Zahra  
NIM. 20.1041.1243

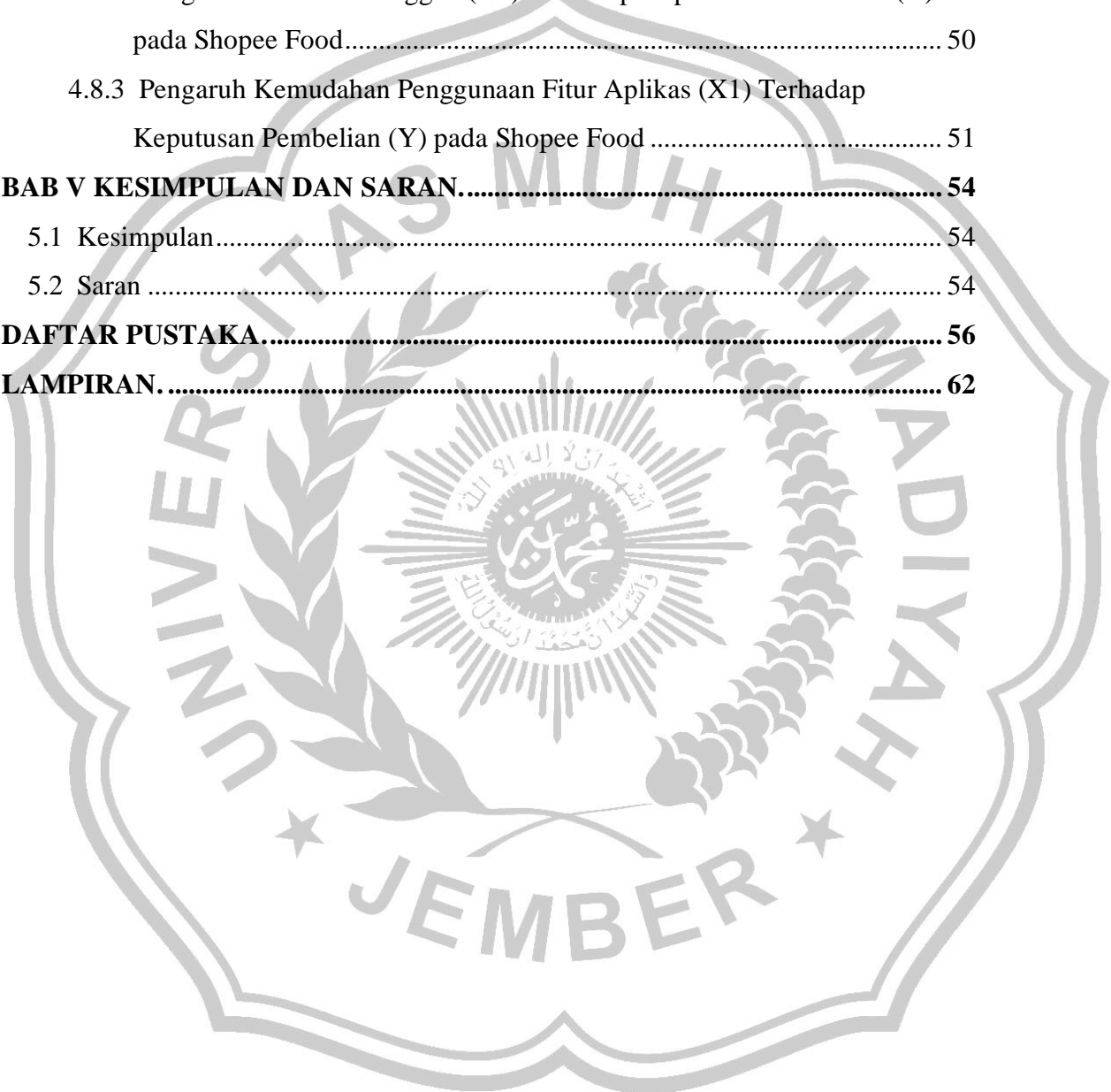


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	25
3.1.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	25
3.1.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2.1 Promosi.....	25

3.2.2	Review Pelanggan .....	26
3.2.3	Kemudahan Penggunaan Fitur Aplikasi .....	26
3.2.4	Keputusan Pembelian .....	27
3.3	Desain Penelitian .....	28
3.4	Jenis Data .....	28
3.4.1	Data Primer .....	28
3.4.2	Data Sekunder .....	28
3.5	Populasi dan Sampel .....	29
3.5.1	Populasi .....	29
3.5.2	Sampel .....	29
3.6	Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.7	Teknik Pengumpulan data .....	30
3.7.1	Observasi .....	30
3.7.2	Kuesioner .....	30
3.7.3	Studi Pustaka .....	31
3.8	Teknik Analisis Data .....	31
3.8.1	Uji Instrumen Penelitian .....	31
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	32
3.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	32
3.8.4	Uji Hipotesis (Uji t) .....	33
3.8.5	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	34
3.9	Jadwal Penelitian .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.2	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	38
4.2.1	Deskripsi Statistik Responden .....	38
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian .....	40
4.3	Uji Instrumen Penelitian .....	43
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	45
4.6	Uji Hipotesis (Uji t) .....	47

4.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
4.8 Pembahasan .....	49
4.8.1 Pengaruh Promosi (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Shopee Food .....	49
4.8.2 Pengaruh <i>Review</i> Pelanggan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Shopee Food .....	50
4.8.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Fitur Aplikasi (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Shopee Food .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu. ....	15
Tabel 2.2 Skala Likert. ....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi.....	40
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Review</i> Pelanggan.....	41
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan Fitur Aplikasi.....	42
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Layanan <i>Online Food Delivery</i> 2022.....	2
Gambar 1.2 <i>Review</i> Pelanggan Shopee Food.....	3
Gambar 1.3 Data Nilai Transaksi Pengguna Layanan <i>Online Food Delivery</i> 2022.....	5
Gambar 2.1 Konsep Grand Theory.....	8
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Tampilan Shopee Food.....	36
Gambar 4.2 Logo Shope Food.....	37





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2. Google Form Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 3. Dokumentasi.....	66
Lampiran 4. Tabel Data Responden.....	67
Lampiran 5. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	69
Lampiran 6. Statistik Deskriptif Responden.....	71
Lampiran 7. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	73
Lampiran 8. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	77
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Lampiran 10. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	83
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	84

