

**PENGARUH *DISCOUNT*, *PERSCEIVED EASE OF USE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI
JASA GO-FOOD
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :
Sabilla Salsa
2110411090**

**PRODI STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**PENGARUH *DISCOUNT*, *PERSCEIVED EASE OF USE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI
JASA GO-FOOD
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**PRODI STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sabilla Salsa

NIM : 2110411090

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul *PENGARUH DISCOUNT, PERSCIVED EASE OF USE, CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI JASA *GO-FOOD* (STUDI KASUS MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI KABUPATEN JEMBER) : merupakan hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, kebenaran isinya dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya 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, 4 Juli 2025
Yang menyatakan




Sabilla Salsa
NIM. 2110411090

SKRIPSI

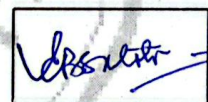
**PENGARUH *DISCOUNT*, *PERSCEIVED EASE OF USE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI
JASA *GO-FOOD*
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI KABUPATEN JEMBER)**

Oleh: Sabilla Salsa
NIM. 2110411090

Pembimbing:

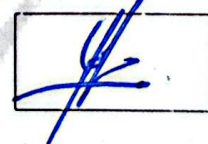
Dosen Pembimbing Utama

: Dr.Ir.Eko Budi Satoto M. MT



Dosen Pembimbing Pendamping

: Yohanes Gunawan W, SE., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Discount, Perceived Ease Of Use, Customer Satisfaction, dan E-WOM Terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Jasa Go-Food (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi di Kabupaten Jember), telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada ;

Hari : Jum'at

Tanggal : 04 Juli 2025

Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dr. Abadi Sanosra, MM

NPK.1978071810509478

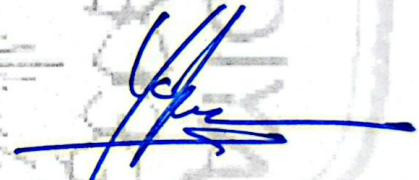
Anggota 1



Dr. Ir Eko Budi Satoto, M.MT

NPK.196701611803861

Anggota 2



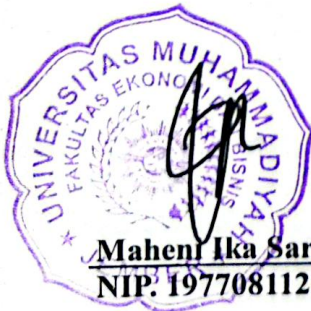
Yohanes Gunawan Wibowo SE., MM

NPK. 19840606411703794

Mengesahkan:

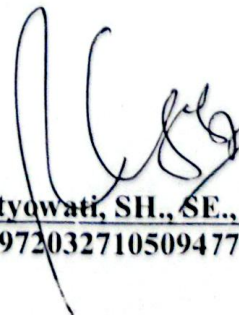
Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Prodi



Maheni Ika Sari SE., MM

NIP. 197708112005012001



Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM

NPK, 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur yang mendalam dan dengan kerendahan hati, pada kesempatan kali ini kupersembahkan sebuah karya sederhana yang menjadi tugas akhir untuk menyelesaikan Pendidikan S1-ku kepada :

1. Kepada Allah SWT yang senantiasa selalu memberiku Rahmat dan hidayat, serta anugerah yang tak henti-hentinya selalu datang kepadaku, dan selalu memberikan kemudahan dalam hidup, sehingga pada saat ini saya sebagai penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua saya, Ayah saya Koesno Ady yang sering dikenal orang dengan nama Kacong Noji dan Ibu saya Nurhayati. Terimakasih penulis ucapkan yang mungkin sebenarnya tidak bisa tertulis lewat kata kata. Ayah dan Ibu terimakasih atas perjuangan dan kasih sayang kalian terhadap penulis sejak kecil sampai saat ini dan sampai esok. Walaupun Ayah dan Ibu belum pernah merasakan Pendidikan di bangku perkuliahan, tetapi Ayah dan Ibu selalu berusaha memberikan yang terbaik kepadaku. Tak pernah henti memberikan doa, dukungan, memenuhi semua keinginanku, mengusahakan segala hal terbaik, tak kenal lelah dalam berjuang demi kebahagiaan dan keberhasilan anak-anaknya. Memang perjuangan kalian tidaklah mudah dalam perjalanan hidup ini, namun selalu ada pembelajaran didalam setiap perjuangan yang sulit. Dan dengan karya sederhana yang penulis buat ini membuat Ayah dan Ibu merasa bangga dan berhasil karena telah menjadikan penulis sebagai anak Perempuan pertama yang menyandang gelar sarjana didalam keluarga. Penulis selalu berdoa kepada Allah SWT semoga Ayah dan Ibu selalu diberikan kesehatan selalu, kelancaran rezeki, kemudahan dalam segala urusan dan Panjang umur sampai nanti penulis bisa membuat ayah dan ibu bangga dengan usaha penulis dimasa yang akan datang. Sekali lagi terimakasih banyak penulis ucapkan terhadap ayah dan ibu semoga kalian berdua Bahagia dan rukun selalu.
3. Kepada kedua adik saya, adik Perempuan saya Damai Aprilia Balqis dan adik laki-laki saya M. Laskar Jayakarta yang senantiasa mewarnai hidup saya di rumah dengan gurauan kadang juga dengan pertengkaran kecil. Mereka yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis pada saat penulis mengerjakan karya tersebut.
4. Kepada Rudi Hartono, dia adalah laki-laki yang kuat yang penulis kenal selain ayah penulis. Dia adalah patner spesial sejak tahun 2020 yang senantiasa selalu kebersamai penulis dalam susah maupun senang. Terimakasih selalu bersedia menjadi tempat keluh kesah penulis dalam lelahnya kehidupan. Terimakasih selalu menjadi laki-laki yang sabar menghadapi penulis, serta selalu membantu, menasehati, menemani, meluangkan waktu tenaga dan pikiran, memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini. Semoga kelak nanti hal-hal baik yang telah kita rencanakan bisa terwujud satu persatu, dan semoga dalam setiap perjalanmu diberikan kemudahan dan keberkahan.
5. Kepada kedua sahabat penulis, yakni Rahma Sella Wahyu Destanti dan Nabila Azzahro yang kebersamai penulis sejak SMA sampai saat ini kuliah di Universitas yang sama, kost ditempat yang sama. Terimakasih telah berjuang bersama penulis sejak awal kuliah menjadi anak perantauan di Jember sampai saat ini kita berjuang kembali bersama-sama lagi dan saling meberikan dukungan ntuk menyelesaikan tugas akhir. Selama 4tahun

hidup bersama kalian dikost banyak Pelajaran dan banyak tawa, sedih, emosional dan cerita yang telah kita lalui bersama. Semoga dengan berakhirnya Pendidikan kita dibangku perkuliahan ini serta kembalinya kita kerumah masing masing dan tidak menjadi anak rantau di Jember lagi persahabatan kita tidak berakhir disini saja, semoga kita akan selalu saling membantu dan bersama sampai kita tua nanti.

6. Kepada teman dekat saya dibangku perkuliahan Nurfaizah dari mulai semester 1 sampai semester 8. Terimakasih dengan banyak bantuan dan dukungan pada saat penulis mengerjakan tugas akhir ini, dan juga berjuang bersama mulai dari semester 1 sampai sekarang ini. Terimakasih karena sudah menjadi partner yang baik yang siap menemani penulis bimbingan, mendengar keluh kesah penulis, mengurus berkas-berkas kebutuhan tugas akhir, dan masih banyak lainnya kebersamaan kita yang banyak kenangan. Semoga kamu selalu menjadi wanita yang kuat dan bahagia selalu ya.
7. Kepada Nurvikyah, Alvy Hidayah dan Andini, senang bertemu kalian walau pertemuan kita dan pertemanan kita belum lama. Terimakasih telah mengisi warna hidup penulis dan telah membagi cerita kepada penulis.
8. Kepada teman saya di rumah Davia Alsafah, yang selalu menemani dan membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih untuk selalu bersedia menemani penulis kemanapun pada saat pulang ke rumah dan untuk bantuan, semangat dan dukungan yang diberikan pada saat penulis mengerjakan tugas akhir ini.
9. Terakhir penulis ucapkan kepada diri sendiri. Sabilla Salsa sebagai penulis dari tugas akhir ini. Terimakasih untuk selalu berusaha tumbuh menjadi pribadi lebih baik dari pada pribadi sebelumnya. Terimakasih telah berjuang dan bertahan sampai saat ini, walaupun sering kali merasa rasanya ingin menyerah tapi nyatanya kamu bertahan sampai saat ini. Prosesmu tidak mudah untuk sampai di masa sekarang, banyak tenaga, pikiran, waktu, dan biaya yang telah terbuang. Dan terimakasih untuk mempercayai diri sendiri untuk bisa menyelesaikan ini tepat waktu. Semoga penulis selalu bahagia dan selalu bisa merayakan diri sendiri, semoga selalu dipermudah dan dilancarkan segala urusan, semoga rezeki penulis seperti air yang tidak pernah berhenti mengalir. *Proud of myself!*

MOTTO

“Allah tak membebani umatnya melainkan sesuai dengan kemampuannya. Dia mendapat (pahala) dari perilaku baik yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) atas perilaku jahatnya yang diperbuat”
(Q.S Al-Baqarah:286)

“Kalau impiannya tinggi, sholatnya jangan nanti-nanti. Kalau impiannya lebih dari satu, sholatnya jangan diakhir waktu. Kalau impiannya mahal, sholatnya jangan ditinggal. Maka selalu istiqomahlah dalam melakukan sholat tetap waktu”
(*Abouthify*)

“Hiduplah dengan baik dan tenang, hiduplah sebahagia bahagianya, carilah apa yang membuatmu happy dan hargailah detik kebahagiaanmu, jadilah manusia yang memanusiakan manusia dan mulai lah mengutamakan diri sendiri sebelum mengutamakan orang lain”
(*Ugrenquote*)

“Mau Pendidikan setinggi apapun, adab dan sopan santun merupakan hal yang utama”
(Raffi Ahmad)

“Tuk petualangan ini mari kita ketuk pintu yang sama, membawa amin paling serius di seluruh dunia”
(Nadin Amizah & Sal Priadi)

KATA PENGANTAR

Segala puji kami ucapkan kepada Tuhan kita Allah SWT, Tuhan semesta alam yang senantiasa selalu melimpahkan rahmatnya kepada kita, memberikan karunianya, dan memberikan petunjuknya kepada kita sehingga saya Sabilla Salsa sebagai penulis Skripsi ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “PENGARUH *DISCOUNT*, *PERSCEIVED EASE OF USE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI JASA *GO-FOOD* (STUDI KASUS MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI KABUPATEN JEMBER) ” dengan tepat waktu dan dengan keadaan sehat walafiat. Skripsi ini ditulis guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen dari Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Maka dari itu, mohon memberikan kritik serta saran agar penelitian ini nantinya berguna sebagai sumber pengetahuan sebelumnya. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan para dosen. Oleh karena itu saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Dr. Ir Eko Budi Satoto M.MT selaku dosen pembimbing 1 penulis yang telah memberikan arahan bimbingan dengan tekun dan disiplin kepada penulis saat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yohanes Gunawan SE.MM selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan arahan bimbingan dengan tekun dan sabar.
6. Bapak Dr Abadi Sanosra SE.MM selaku dosen penguji skripsi penulis.
7. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE, MM selaku dosen pembimbing akademik.
8. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, 4 Juli 2025
Penulis

Sabilla Salsa
NIM. 2110411090

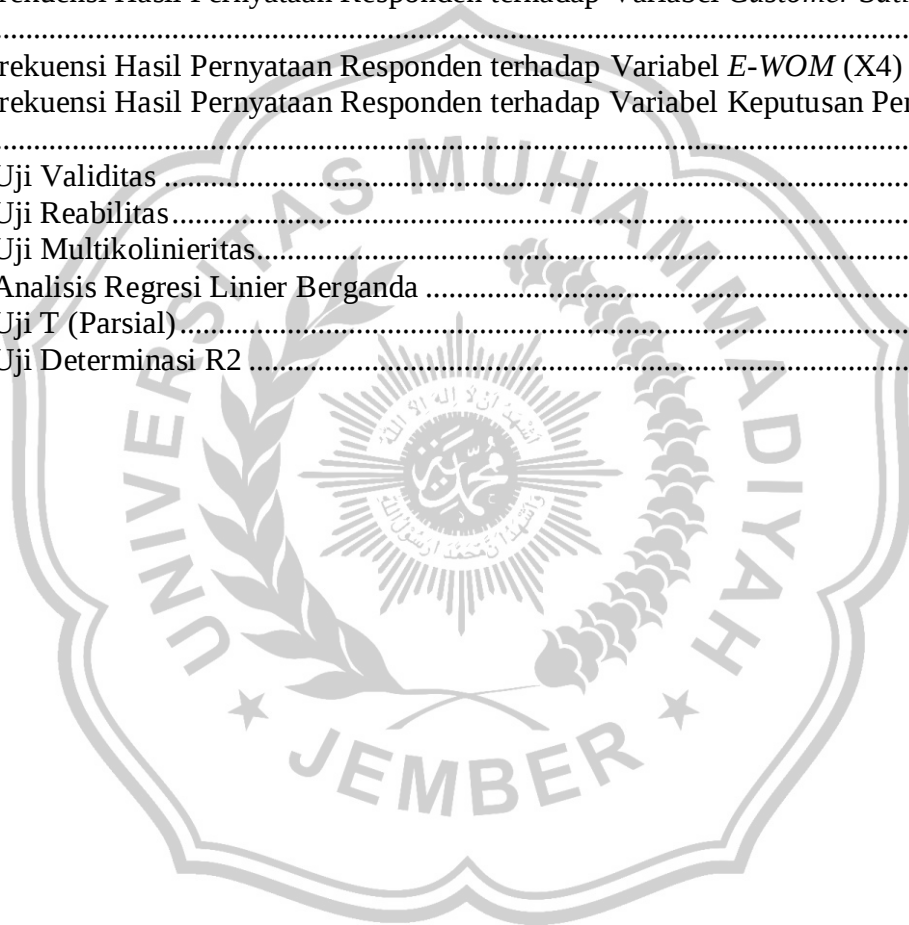
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa	12
2.1.3 <i>Marketing Mix Jasa</i>	13
2.1.4 <i>Discount</i>	14
2.1.5 <i>Perceived Ease Of Use</i>	15
2.1.6 Kualitas Layanan.....	15
2.1.7 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.8 Perilaku Konsumen	16
2.1.9 <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	16
2.1.10 Keputusan Pembelian	17
2.1.11 Keputusan Pembelian Ulang	18
2.2 Peneletian Terdahulu.....	18
2.2 Kerangka Penelitian	26
2.2 Hipotesis	27
2.2.1 Pengaruh <i>Discount</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang	27
2.2.2 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	28
2.2.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang	28
2.2.4 Pengaruh <i>E-WOM</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Identifikasi Variabel.....	30
3.1.1 Variabel Independent (Bebas)	30
3.1.2 Variabel Dependen (Terikat).....	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.2.1 <i>Discount</i> (X1).....	31
3.2.2 <i>Perceived Ease Of Use</i> (X2).....	31
3.2.3 <i>Customer Satisfaction</i> (X3)	31
3.2.4 <i>E-WOM</i> (X4)	32
3.2.5 Keputusan Pembelian Ulang (Y)	32

3.3 Desain Penelitian.....	32
3.4 Jenis Data.....	33
3.4.1 Data Primer.....	33
3.4.2 Data Sekunder	33
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.5.1 Populasi.....	33
3.5.2 Sampel	33
3.6 Teknik Pengambilan Data	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.8 Uji Instrumen Data	36
3.8.1 Uji Validitas.....	36
3.8.2 Uji Reabilitas	36
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.9 Alat Uji Hipotesis	37
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Singkat PT Gojek Indonesia dan Layanan <i>Go-Food</i>	39
4.1.2 Visi dan Misi PT Gojek Indonesia	40
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	40
4.2.1 Karakteristik Usia.....	40
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Asal Universitas.....	41
4.3 Hasil Analisis Deskripsi Variabel	42
4.3.1 Deskripsi Variabel <i>Discount</i> (X1).....	42
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> (X2).....	43
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (X3).....	44
4.3.4 Deskripsi Variabel <i>E-WOM</i> (X4).....	45
4.3.5 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)	46
4.4 Uji Instrumen Data	47
4.4.1 Uji Validitas.....	47
4.4.2 Uji Reabilitas	48
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.5 Analisis Linier Berganda.....	51
4.5.1 Uji T (Parsial).....	53
4.5.2 Uji Determinasi	54
4.6 Pembahasan	54
4.6.1 Pengaruh <i>Discount</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang	54
4.6.2 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	55
4.6.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang	56
4.6.4 Pengaruh <i>E-WOM</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang	56
BAB 5 KESIMPULAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepercayaan Konsumen Terhadap <i>Go-Food</i>	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Asal Universitas	41
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel <i>Discount</i> (X1)	42
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> (X2)	43
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (X3)	44
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel <i>E-WOM</i> (X4)	45
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)	46
4.10 Hasil Uji Validitas	47
4.11 Hasil Uji Reabilitas	49
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	50
4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.14 Hasil Uji T (Parsial)	53
4.15 Hasil Uji Determinasi R ²	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Pesan Antar Makanan Terpopuler	5
Gambar 1.2 Diskon Go-Food untuk pengguna baru	8
Gambar 1.3 Diskon Go-Food pada merchant yang telah berkerja sama	9
Gambar 2.1 Tahapan tentang keputusan pembelian	17
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	27
Gambar 4.1 Logo PT Gojek Indonesia	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1 Kusioner Penelitian.....	64
Lampiran.2 Tabulasi Kusioner	67
Lampiran.3 Statistik Respoden	78
Lampiran.4 Hasil Uji Validitas	79
Lampiran.5 Hasil Uji Reabilitas	82
Lampiran.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	83
Lampiran.7 Hasil Uji Hipotesis & Hasil Uji Regresi Analisis Linier Berganda	84
Lampiran.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	85
Lampiran.9 Rtabel dan Ttabel	86

