



**PENGARUH DISKON HARGA, *BRAND EXPERIENCE* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN STUDI KASUS PADA PENGGUNA
SHOPEEFOOD DI KUDUS**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

MUHAMMAD SHOLIKHAN

202011171

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2024



**PENGARUH DISKON HARGA, *BRAND EXPERIENCE* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN STUDI KASUS PADA PENGGUNA
SHOPEEFOOD DI KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh:

MUHAMMAD SHOLIKHAN
202011171

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PENGARUH DISKON HARGA, *BRAND EXPERIENCE* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS
PADA PENGGUNA *SHOPEEFOOD* DI KUDUS**

Nama : Muhammad Sholikhan

NIM : 202011171

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2024

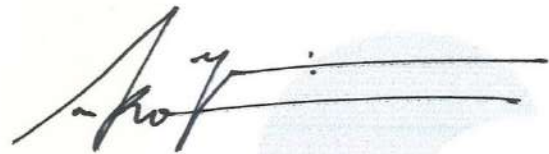
Pembimbing I



Dr. Drs. Ag Sunarno H., S.H., S.Pd., M.M

NIDK: 8915210021

Pembimbing II



Rozaq M Yasin, S.E., M.E.K

NIDN: 0610019601

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M

NIDN: 0024037701

**PENGARUH DISKON HARGA, *BRAND EXPERIENCE* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS
PADA PENGGUNA *SHOPEEFOOD* DI KUDUS**

Nama : Muhammad Sholikhan
NIM : 202011171
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus


Kudus, 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN: 0024037701

Pembimbing I


(Dr. Drs. Ag Sunarno H., S.H., S.Pd., M.M)

NIDK: 8915210021

Mengetahui,



(Dr. Hertati Sumekar, S.E., M.M)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Rozaq M Yasin, S.E., M.E.K)

NIDN: 0610019601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Akan selalu ada jalan menuju kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.”

-Bambang Pamungkas-

Persembahan

1. Kedua Orang Tua
2. Dosen – dosen dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Teman – Teman Seperjuangan kuliah Progdi Manajemen Tahun 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT untuk Rahmat dan Hidayah-Nya hingga mampu menuntaskan skripsi dengan judul “Pengaruh Diskon Harga, Brand Experience dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Pengguna ShopeeFood di Kudus”. Skripsi ini di tata untuk mendapatkan Gelar S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Perjalanan penulisan skripsi ini, menghadapi beberapa masalah. Namun masalah tersebut bisa diatasi karena bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, rasa terimakasih sebesar-besarnya terkhusus kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan Kesempatan belajar untuk peneliti.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Dr. Drs. Ag Sunarno H., S.H., S.Pd., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah teliti dan sabar memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada peneliti
5. Rozaq M Yasin, S.E., M.E.K. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama bimbingan berlangsung.
6. Seluruh jajaran dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada

penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muria Kudus.

7. Kedua orang tua seta keluarga yang mendukung dalam banyak hal
8. Teman-teman angkatan 2020 atas dukungan dan semangatnya.

Peneliti sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat beberapa kekurangan. Oleh karenanya, peneliti mengharapkan masukan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak guna meningkatkan kualitas dan kesempurnaan penulisan. Sekiranya dapat memberikan manfaat untuk pembaca serta penelitian yang akan datang.

Kudus, Januari 2024

Peneliti

Muhammad Sholikhhan

NIM. 202011171

**PENGARUH DISKON HARGA, *BRAND EXPERIENCE* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN STUDI KASUS PADA PENGGUNA
SHOPEEFOOD DI KUDUS**

Muhammad Sholikhhan

NIM. 202011171

Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag Sunarno H., S.H., S.Pd., M.M
2. Rozaq M Yasin, S.E., M.E.K.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJAMEN

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengevaluasi dampak Diskon Harga (X1), Brand Experience (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3), terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Analisa yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, analisis deskriptif responden, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis melalui perangkat lunak SPSS versi 26. Populasi penelitian mencakup seluruh pelanggan ShopeeFood di Kudus pada tahun 2023. Sampel sebanyak 100 responden dipilih menggunakan metode purposive sampling dengan pendekatan acak. Data dikumpulkan menggunakan wawancara, kuesioner (melalui Google Form), serta studi pustaka. Hasil penelitian yang di uji melalui uji parsial (t) menunjukkan bahwa Diskon Harga (X1), Brand Experience (X2) serta Kepuasan Pelanggan (X3) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Hasil uji simultan f juga menunjukkan bahwa Diskon Harga (X1), Brand Experience (X2) dan Kepuasan Pelanggan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Hasil koefisien determinasi (R²) variabel independen memberi kontribusi sebesar 58.9% terhadap variabel dependen, sisanya 41.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan pada penelitian.

Kata kunci : Diskon Harga, *Brand Experience*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

***THE EFFECT OF PRICE DISCOUNTS, BRAND EXPERIENCE AND
CUSTOMER SATISFACTION ON LOYALTY CUSTOMER
USER CASE STUDY SHOPEEFOOD IN KUDUS***

Muhammad Sholikhan

NIM. 202011171

Pembimbing

: 1. Dr. Drs. Ag Sunarno H., S.H., S.Pd., M.M
2. Rozaq M Yasin, S.E., M.E.K.

***MURIA KUDUS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMY AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM***

ABSTRACT

This research aims to evaluate the impact of Price Discounts (X1), Brand Experience (X2), and Customer Satisfaction (X3), on Customer Loyalty (Y). The analysis used is multiple linear regression analysis, descriptive analysis of respondents, validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using SPSS version 26 software. The research population includes all ShopeeFood customers in Kudus in 2023. A sample of 100 respondents was selected using purposive sampling method with a random approach. Data was collected using interviews, questionnaires (via Google Form), and literature study. The research results tested using the partial test (t) show that Price Discounts (X1), Brand Experience (X2) and Customer Satisfaction (X3) partially have a significant positive effect on Customer Loyalty (Y). The results of the simultaneous f test also show that Price Discounts (X1), Brand Experience (X2) and Customer Satisfaction (X3) simultaneously influence Customer Loyalty (Y). The results of the coefficient of determination (R²) of the independent variable contributed 58.9% to the dependent variable, the remaining 41.1% was influenced by other variables not included in the research.

Keywords : Price Discounts, Brand Experience, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup	9
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Praktis	10
1.5.2 Manfaat Teoritis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Social Exchange Theory</i>	12
2.1.2 Diskon Harga	13
2.1.2.1 Pengertian Diskon Harga	13
2.1.2.2 Jenis-jenis Diskon Harga	15
2.1.2.3 Faktor-faktor Diskon Harga.....	15
2.1.2.4 Indikator Diskon Harga	16
2.1.3 <i>Brand Experience</i>	17
2.1.3.1 Pengertian <i>Brand Experience</i>	17
2.1.3.2 Faktor-faktor <i>Brand Experience</i>	18
2.1.3.3 Indikator <i>Brand Experience</i>	19

2.1.4	Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4.2	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	23
2.1.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.5.2	Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan	24
2.1.5.3	Indikator Loyalitas Pelanggan	24
2.2	Pengaruh Antar Variabel	25
2.2.1	Pengaruh Diskon Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.2.2	Pengaruh <i>Brand Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.3	Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.4	Kerangka Penelitian	31
2.5	Hipotesis.....	32
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Rancangan Penelitian.....	34
3.2	Variabel Penelitian	34
3.2.1	Variabel Independen	34
3.2.2	Variabel Dependen.....	34
3.2.3	Definisi Operasional	34
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	37
3.5	Pengumpulan Data.....	39
3.5.1	Metode Kuesioner (Angket).....	39
3.6	Pengolahan Data.....	39
3.7	Analisis Statistik Deskriptif	40
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.8.1	Uji Validitas.....	40
3.8.2	Uji Reliabilitas	41
3.9	Analisis Data.....	41
3.9.1	Uji Asumsi Klasik	41
3.9.1.1	Uji Normalitas	41

3.9.1.2 Uji Multikolonieritas	42
3.9.1.3 Uji Heterokedastisitas	43
3.9.2 Pengujian Hipotesis	44
3.9.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.9.2.2 Uji Parsial (Uji t).....	44
3.9.2.3 Uji Simultan (Uji F)	45
3.9.2.4 Koefisien Determinasi (R^2)	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah <i>ShopeeFood</i>	47
4.1.2 Visi Misi Shopee.....	47
4.1.3 Logo <i>ShopeeFood</i>	48
4.1.4 Cara pemesanan <i>ShopeeFood</i>	49
4.2 Penyajian Data.....	50
4.2.1 Deskripsi Responden	50
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	50
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Shoppe Food	52
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	53
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Responden Diskon Harga.....	54
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Responden <i>Brand Experience</i>	56
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Responden Kepuasan Pelanggan.....	57
4.2.2.4 Analisis Deskriptif Responden Loyalitas Pelanggan.....	59
4.3 Analisis Data	60
4.3.1 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	60
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	60
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas	63
4.3.2.2 Hasil Uji Multikolinieraritas	65

4.3.2.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	66
4.3.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.4 Pembuktian Hipotesis.....	69
4.4.1 Hasil Uji t.....	69
4.4.2 Hasil Uji F.....	71
4.4.3 Hasil Uji R ²	72
4.5 Pembahasan.....	73
4.5.1 Diskon Harga (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	73
4.5.2 <i>Brand Experience</i> (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	74
4.5.3 Kepuasan Pelanggan (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	74
4.5.4 Diskon Harga (X1), <i>Brand Experience</i> (X2) dan Kepuasan Pelanggan (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	75
4.6 Implikasi Penelitian.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbedaan Diskon Harga Pada Aplikasi pesan Antar	4
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Pendidikan Responden	51
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.4 Usia Responden	52
Tabel 4.5 Penggunaan <i>ShopeeFood</i>	52
Tabel 4.6 Mean Variabel Diskon Harga (X1).....	55
Tabel 4.7 Mean Variabel <i>Brand Experience</i> (X2)	56
Tabel 4.8 Mean Variabel Kepuasan Pelanggan (X3).....	58
Tabel 4.9 Mean Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	59
Tabel 4.10 Uji Validitas Diskon Harga (X1)	61
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Brand Experience</i> (X2).....	62
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X3)	62
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	62
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieraritas	66
Tabel 4.17 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
Tabel 4.18 Uji Signifikasi t.....	70
Tabel 4.19 Uji Signifikasi F	72
Tabel 4.20 Uji R2	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Nilai Transaksi <i>Online Food Delivery</i> di Indonesia.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	32
Gambar 4.1 Logo <i>ShopeeFood</i>	48
Gambar 4.2 P-Plot.....	64
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas	65
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	67



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	87
Lampiran 2 Tabulasi Data	95
Lampiran 3 Data Responden	105
Lampiran 4 Deskripsi Variabel	107
Lampiran 5 Uji Validitas.....	114
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	118
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	120
Lampiran 8 Uji Analisis	122
Lampiran 9 Turnitin	130