

**PENGARUH DISKON HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI PADA PENGGUNA GOFOOD DI STIE MALANGKUCEWARA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

BENING AJI SUKMA

Nomor Pokok : K.2018.1.34760
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANGKUCEWARA

MALANG

2023

**PENGARUH DISKON HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI PADA PENGGUNA GOFOOD DI STIE MALANGKUCECWARA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

BENING AJI SUKMA

K.2018.1.34760

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANGKUCECWARA

MALANG

2023

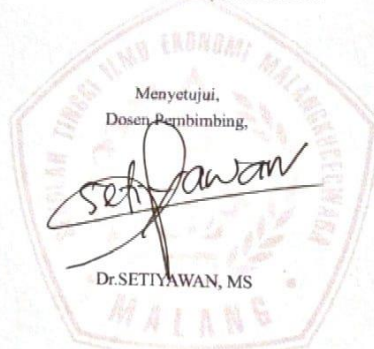
LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH DISKON HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PENGGUNA GOFOOD DI STIE MALANGKUCUÇWARA)

Oleh:
BENING AJI SUKMA
K.2018.1.34760

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
10 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçewara,

Bunyamin
Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 27 Januari 2023

Mahasiswa

ttd
BENING AJI SUKMA

NPK: K.2018.1.34760

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr.SETIYAWAN, MS
NIK : 202.710.084

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : BENING AJI SUKMA
NPK : K.2018.1.34760
Program Studi : Managemen
Alamat : , Kabupaten
No HP :
E-mail :

menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçecwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: STIE Malangkucecwara

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH DISKON HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PENGGUNA GOFOOD DI STIE MALANGKUCECWARA)”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

27 Januari, 2023
Dosen pembimbing skripsi,



(.....)
NIK. 202.710.084

UCAPAN TERIMAKASIH

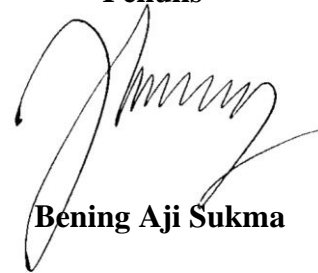
Atas keberhasilan penulis menyelesaikan skripsi ini, pertama-tama penulis sangat bersyukur atas kehadiran ALLAH swt., serta Rasulullah Saw., penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah, Ibu, Kakak, keluarga, kerabat, sahabat serta terimakasih juga kepada :

1. Drs. Bunyamin MM, Ph.D selaku Ketua STIE Malangkuçeçwara Malang
2. Dra. Lindananti, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang
3. Dr. Setiyawan, MS. selaku Dosen Pembimbing Skripsi
4. Sugeng Hariadi, SE, MM, Ak, CA selaku Dosen Wali
5. UKM Jurnalistik STIE Malangkuçeçwara Malang
6. Segenap rekan Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara Malang

Penulis juga berterimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, serta dukungan dari pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Akhirnya, semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk semua pihak.

Malang, 27 Januari 2023

Penulis



Bening Aji Sukma

ABSTRAK

Diskon harga merupakan hal yang selalu menarik di mata konsumen. Setiap merek akan saling berlomba dalam menentukan diskon harga yang tepat untuk kepuasan konsumen dengan harapan konsumen atau pelanggan akan tetap loyal atas produk dari layanan *e-commerce* yang digunakan. Salah satu bentuk loyalitas konsumen adalah tertarik untuk tetap melakukan pembelian ulang menggunakan aplikasi *e-commerce* tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh diskon harga terhadap pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai moderating. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausalitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Malangkececwara yang pernah melakukan pembelian di Gofood lebih dari 1 kali. Pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Peneliti menggunakan sebanyak 100 responden untuk dijadikan sampel. Hasil penelitian menggunakan aplikasi SPSS 23 menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan diskon harga terhadap pembelian ulang serta kepuasan konsumen tidak dapat memoderasi pengaruh diskon harga terhadap pembelian ulang.

Kata Kunci: Diskon Harga, Pembelian Ulang, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Price discounts are always attractive to consumers. Each brand will compete with each other in determining the right price discount for consumer satisfaction in the hope that consumers or customers will remain loyal to the products from the e-commerce services used. One form of consumer loyalty is being interested in continuing to make repeat purchases using the e-commerce application. The purpose of this study was to determine the effect of price discounts on repeat purchases with consumer satisfaction as a moderator. This study uses a causality quantitative method. The data collection technique used in this research is to use a questionnaire. The population in this study were STIE Malangkecewara students who had made purchases at Gofood more than once. In this study using accidental sampling technique. Researchers used as many as 100 respondents to be sampled. The results of the study using the SPSS 23 application found that there was a positive and significant effect of price discounts on repeat purchases and that consumer satisfaction could not moderate the effect of price discounts on repeat purchases.

Keywords : Price Discount, Repurchase, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

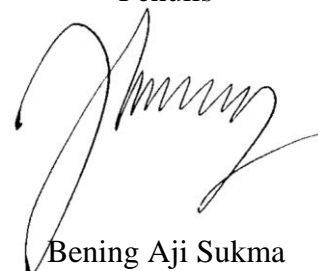
Puji Syukur Alhamdulillah atas kehadiran ALLAH swt. Atas segala limpahan rahmat, hidayah serta inayah – Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Diskon Harga Terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Pengguna GoFood di STIE Malangkececwara)” Sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen STIE Malangkececwara.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih berkat dukungan, bimbingan, nasihat, serta doa yang begitu tulus sehingga skripsi ini dapat selesai kepada banyak pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 27 Januari 2023

Penulis



Bening Aji Sukma

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
SURAT KETERANGAN RISET	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 TINJAUAN TEORI	8
2.1.1 E-Commerce	8
2.1.2 Harga.....	10
2.1.3 Strategi Penentuan Harga.....	11
2.1.4 Diskon Harga	12

2.1.5 Jenis – Jenis Potongan Harga.....	14
2.1.6 Keputusan Pembelian	15
2.1.7 Pembelian Ulang.....	18
2.1.8 Kepuasan Konsumen	19
2.1.9 Hubungan / Keterkaitan antara Pengaruh Diskon Harga terhadap Pembelian Ulang.....	22
2.1.10 Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Diskon Harga terhadap Pembelian Ulang	24
2.1.11 Kerangka Berpikir / Kerangka Teori	26
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	27
2.3 KERANGKA PEMECAHAN MASALAH.....	31
2.3.1 Model Penelitian	31
2.3.2 Pengembangan Hipotesis.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1 JENIS PENELITIAN	35
3.2 POPULASI DAN SAMPEL	35
3.2.1 POPULASI	35
3.2.2 SAMPEL.....	35
3.3 VARIABEL, OPERASIONALISASI, DAN PENGUKURAN.....	36
3.3.1 VARIABEL	36
3.3.2 OPERASIONAL.....	38
3.3.3 PENGUKURAN	39
3.4 METODE PENGUMPULAN DATA	40
3.5 METODE ANALISIS	40
3.5.1 METODE PENGOLAHAN DATA	40
3.5.2 METODE PENYAJIAN DATA.....	41
3.5.3 ANALISIS STATISTIK DATA	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	47
4.2 DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN	49

1. Analisis deskriptif variabel diskon harga.....	51
2. Analisis deskriptif variabel pembelian ulang.....	58
3. Analisis deskriptif variabel kepuasan konsumen.....	64
4.3 PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	71
4.4 PENGUJIAN ASUMSI KLASIK	72
1. Uji Normalitas.....	72
2. Uji Multikolinearitas.....	73
3. Uji Heteroskedastisitas	74
4.5 PENGUJIAN MODEL DAN HIPOTESIS	75
1. Analisis Regresi Berganda.....	75
4.6 PEMBAHASAN	79
1. Pengaruh diskon harga terhadap pembelian ulang (H1).....	79
2. Pengaruh kepuasan konsumen dalam memoderasi diskon harga terhadap pembelian ulang (H2)	82
BAB 5 PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Kontribusi Penelitian	87
5.3 Keterbatasan Penelitian	88
5.4 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
DAFTAR LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	38
Tabel 4.1	Gambaran umum responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Gambaran umum responden berdasarkan Jurusan.....	48
Tabel 4.3	Gambaran umum responden berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.4	Gambaran umum responden berdasarkan berapa kali melakukan	49
Tabel 4.5	Kategorisasi rata-rata.....	50
Tabel 4.6	Statistik deskriptif penelitian.....	50
Tabel 4.7	Skor Frekuensi diskon.....	52
Tabel 4.8	Skor Besaran diskon.....	53
Tabel 4.9	Skor Waktu pemberian diskon.....	54
Tabel 4.10	Skor Kesesuaian diskon harga.....	55
Tabel 4.11	Skor Jenis produk yang mendapatkan diskon harga.....	56
Tabel 4.12	Skor Melakukan pembelian ulang.....	58
Tabel 4.13	Skor Mengunjungi <i>web vendor</i>	59
Tabel 4.14	Skor Menyediakan anggaran untuk pembelian.....	60
Tabel 4.15	Skor Relationship-driving benefits.....	61
Tabel 4.16	Skor Motivational values.....	63
Tabel 4.17	Skor Perasaan senang.....	64
Tabel 4.18	Skor Perasaan bangga.....	65
Tabel 4.19	Skor Perasaan nyaman.....	66
Tabel 4.20	Skor Kesesuaian harapan.....	67
Tabel 4.21	Skor Akan membeli kembali.....	69
Tabel 4.22	Hasil uji validitas.....	70
Tabel 4.23	Hasil uji reliabilitas.....	71
Tabel 4.24	Hasil pengujian normalitas.....	72
Tabel 4.25	Hasil pengujian multikolinearitas.....	73
Tabel 4.26	Hasil pengujian heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4.27	Hasil analisis regresi berganda.....	75

Tabel 4.28	Hasil <i>Moderated Regression Analysis</i>	79
------------	--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pengguna Internet 2018 - 2022	2
Gambar 1.2	Jenis Pengeluaran Digital Konsumen Selama Covid-19	2
Gambar 1.3	Daftar Layanan Gojek yang Paling Sering Digunakan	4
Gambar 2.1	Kerangka Teori	26
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
Gambar 4.1	Skor Aktual Frekuensi Diskon	52
Gambar 4.2	Skor Aktual Besaran Diskon	54
Gambar 4.3	Skor Aktual Waktu Pemberian Diskon	55
Gambar 4.4	Skor Aktual Kesesuaian Diskon Harga	56
Gambar 4.5	Skor Aktual Jenis Produk yang Mendapatkan Diskon Harga ..	57
Gambar 4.6	Skor Aktual Melakukan Pembelian Ulang	59
Gambar 4.7	Skor Aktual Mengunjungi <i>Web Vendor</i>	60
Gambar 4.8	Skor Aktual Menyediakan Anggaran untuk Pembelian	61
Gambar 4.9	Skor Aktual Relationship-Driving Benefits	62
Gambar 4.10	Skor Aktual <i>Motivational Values</i>	63
Gambar 4.11	Skor Aktual Perasaan Senang.....	65
Gambar 4.12	Skor Aktual Perasaan Bangga	66
Gambar 4.13	Skor Aktual Perasaan Nyaman.....	67
Gambar 4.14	Skor Aktual Kesesuaian Harapan.....	68
Gambar 4.15	Skor Aktual Akan Membeli Kembali.....	69
Gambar 4.16	Kurva Uji t Variabel X	77
Gambar 4.17	Kurva Uji t Variabel Z.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisoner Penelitian	96
Lampiran 2 : Hasil Analisis Deskriptif	99
Lampiran 3 : Uji Validitas.....	99
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas.....	101
Lampiran 5 : Uji Normalitas	101
Lampiran 6 : Uji Multikolinearitas	102
Lampiran 7 : Uji Heteroskedastisitas	102
Lampiran 8 : Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
Lampiran 9 : Hasil Uji Moderated Regression Analysis	103