



**PENGARUH POTONGAN HARGA, GRATIS ONGKIR DAN  
CASHBACK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-  
COMMERCE SHOPEE DI KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

**KEVIN YOSIA SINAGA 2010111200**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2023**



**PENGARUH POTONGAN HARGA, GRATIS ONGKIR DAN  
CASHBACK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-  
COMMERCE SHOPEE DI KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

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

**KEVIN YOSIA SINAGA 2010111200**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Kevin Yosia Sinaga

NIM. : 2010111200

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 September 2023

Yang menyatakan,



(Kevin Yosia Sinaga)

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kevin Yosia Sinaga  
NIM : 2010111200  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

### **Pengaruh potongan harga, gratis ongkir, dan cashback terhadap kepuasan konsumen E-commerce Shopee di Kota Depok**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 6 Desember 2023  
Yang menyatakan,

  
97605ALX044846588  
(Kevin Yosia Sinaga)

# PENGESAHAN

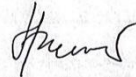
SKRIPSI

## PENGARUH POTONGAN HARGA, GRATIS ONGKIR DAN CASHBACK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE DI KOTA DEPOK

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

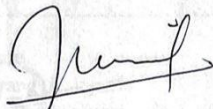
**KEVIN YOSIA SINAGA 2010111200**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 18 Desember 2023 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Lina Aryani, SE., MM**

**Ketua Penguji**



**Dra. Pusporini, MM**

**Penguji I**



**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP**

**Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Jubaedah, SE., MM**

**Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**



**Siti Nilayati, SE., MM**

**Ketua Program Studi**

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 Desember 2023

## **ABSTRACT**

*This quantitative research aims to investigate, demonstrate, and analyze the influence of price discounts, free shipping, and cashback on customer satisfaction in the Shopee e-commerce platform in the city of Depok. The population of this study consists of Shopee application users in Depok. Sample selection utilized non-probability sampling through purposive sampling technique, with data collected through the distribution of questionnaires via Google Forms, targeting 100 respondents. Data analysis was conducted through descriptive and inferential analysis, employing the SmartPLS 3.2.8 application as a tool. The results of the hypothesis testing are as follows: (1) price discounts have a positive and significant influence on customer satisfaction at 0.332, (2) free shipping has a positive and significant influence on customer satisfaction at 0.317, (3) cashback has a positive and significant influence on customer satisfaction at 0.289. The combined contribution is indicated by the value of Adjusted R Square, which is 0.627 or 62.7%, while the remaining 37.3% is influenced by other factors.*

**Keywords:** *price discounts, free shipping, cashback, customer satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis adanya pengaruh potongan harga, gratis ongkir dan cashback terhadap kepuasan konsumen e-commerce Shopee di Kota Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopee di Kota Depok. Pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan metode purposive sampling, data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuisioner melalui gform dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan alat bantu aplikasi SmartPLS 3.2.8. Hasil dari uji hipotesis adalah sebagai berikut, (1) potongan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,332 positif dan signifikan, (2) gratis ongkir berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,317 positif dan signifikan, (3) cashback berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,289 positif dan signifikan. Sedangkan untuk kontribusi secara bersamaan ditunjukkan oleh besarnya nilai R Square Adjusted yaitu sebesar 0,627 atau 62,7% sedangkan 37,3% oleh faktor lainnya.

**Kata Kunci:** Potongan Harga, Gratis Ongkir, Cashback, Kepuasan Konsumen

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Senin, 18 Desember 2023:

Nama : Kevin Yosia Sinaga

No.Pokok Mahasiswa : 2010111200

Program : Manajemen S.1

PENGARUH POTONGAN HARGA, GRATIS ONGKIR DAN CASHBACK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE DI KOTA DEPOK

Dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus \***)

### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Lina Aryani, SE, MM	Ketua	1.
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM., CLIP	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 18 Desember 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi berjudul **“Pengaruh Potongan Harga, Gratis Ongkir dan *Cashback* terhadap Kepuasan Konsumen *E-commerce* Shopee di Kota Depok”**

Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi baik dukungan teknis, moral, dan emosional sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan maksimal. Beberapa pihak tersebut diantaranya:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Jenji Gunadei Argo,S.E,M.M., CLIP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dan masukan selama proses penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua beserta keluarga yang telah mendukung secara lahir batin.
6. Rekan-rekan peneliti yang telah memberikan saran dan pandangan sebagai bahan berdiskusi sehingga peneliti dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian pada skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dalam meningkatkan pengetahuan sekaligus wawasan, dan juga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, September 2023

Kevin Yosia Sinaga

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	14

2.1.4 Promosi Penjualan .....	15
2.1.5 Potongan Harga .....	18
2.1.6 Gratis Ongkir .....	19
2.1.7 Cashback.....	20
2.1.8 E-Commerce .....	21
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Model Penelitian Empiris .....	27
2.3.1 Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.2 Gratis Ongkir Terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.3.3 Cashback Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.3.4 Model Penelitan .....	28
2.4 Hipotesis Penelitan .....	29
<b>BAB III .....</b>	<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
3.1.1 Definisi Operasional .....	29
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi .....	30
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data .....	32
3.3.3 Pengumpulan Data.....	32
3.4 Teknik Analisis Data.....	34
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	34
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial .....	34
3.4.3 Partial Least Squar .....	35

3.4.4 Uji Hipotesis .....	39
BAB IV .....	53
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	53
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	54
4.2.1 Deskripsi Reponden.....	54
4.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	58
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis .....	62
4.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	63
4.3.2 Model Struktural (Inner Model) .....	68
4.3.3 Uji Hipotesis .....	70
4.4 Pembahasan .....	72
4.4.1 Pengaruh Potongan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	72
4.4.2 Pengaruh Gratis Ongkir terhadap Kepuasan Konsumen .....	73
4.4.3 Pengaruh Cashback terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan .....	76
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	76
5.3 Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
RIWAYAT HIDUP .....	80
LAMPIRAN .....	81

## DAFTAR TABEL

Table 1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	26
Table 2. Pengukuran Variabel .....	30
Table 3. Instrument Skala Likert .....	33
Table 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
Table 5. Interpretasi Loading Factor.....	34
Table 6. Peringkat Jawaban Kuesioner.....	38
Table 7. Hasil Outer Loading Factor seluruh butir pernyataan .....	58
Table 8. Outer Loading Factor Kepuasan Konsumen.....	59
Table 9. Outer Loading Factor Potongan Harga .....	60
Table 10. Outer Loading Factor Gratis Ongkir.....	61
Table 11. Outer Loading Factor Cashback .....	61
Table 12. Hasil Outer Loading Factor Butir Pernyataan Valid.....	65
Table 13. Hasil AVE.....	65
Table 14. Hasil Fornell-Larcker Criterion .....	66
Table 15. Hasil Cross Loading.....	67
Table 16. Hasil Cronbach's Alpha .....	68
Table 17. Hasil Composite Reliability .....	68
Table 18. Hasil R-Square .....	69
Table 19. Hasil Q-Square.....	70
Table 20. Hasil Bootstrapping .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengunjung Terbanyak E-comm.....	2
Gambar 2. Pengunjung Terbanyak E-Commerce Kuartal 1 2023 .....	3
Gambar 3. Jumlah Pengguna E-Commerce.....	4
Gambar 4. Rating Aplikasi Shopee.....	6
Gambar 5. Kerangka Penelitian Empiris .....	28
Gambar 6. Tahapan PLS .....	35
Gambar 7. Diagram Jalur Inner Model.....	36
Gambar 8. Langkah Analisis PLS.....	37
Gambar 9. Logo Shopee .....	53
Gambar 10. Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	55
Gambar 11. Karakteristik Domisili Responden .....	55
Gambar 12. Karakteristik Usia Responden .....	56
Gambar 13. Karakteristik Status Responden .....	57
Gambar 14. Karakteristik Produk yang sering dibeli .....	58
Gambar 15. Outer Model.....	63
Gambar 16. Outer Model Setelah di Reestimasi .....	64
Gambar 17. Inner Model.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 1 .....	81
--	----