

**PENGARUH *PRICE DISCOUNT*, *ONLINE CUSTOMER RATING*, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN *IMPULSE BUYING*  
MAKANAN PADA SHOPEEFOOD**

**(Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Madiun)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**FERI SAPTO NUGROHO**

**NIM. 2003102197**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH *PRICE DISCOUNT*, *ONLINE CUSTOMER RATING*, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN *IMPULSE BUYING*  
MAKANAN PADA SHOPEEFOOD**

**(Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Madiun)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Strata I Manajemen

**OLEH**

**FERI SAPTO NUGROHO**

**NIM. 2003102197**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Feri Sapto Nugroho telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 17 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M  
NIDN. 0727107503

Madiun, 17 Juli 2024

Pembimbing II,




Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM  
NIDN. 0704047305

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Feri Sapto Nugroho ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 24 Juli 2024.


Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305


Ketua

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802

Sekretaris

  
Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0727107503

Anggota

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Anggota

  
Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.  
NIDN. 0709118203

Anggota

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
  
UNIDA Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA, EM, MN  
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,  
Kaprodi S1 Manajemen  
  
UNIVERSITAS PGRI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS EKONOMI SEBELUM  
MANAJEMEN  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Feri Sapto Nugroho  
NIM : 2003102197  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Feri Sapto Nugroho

NIM. 2003102197

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

Hiduplah seperti tukang parkir, meski punya banyak mobil, tapi tidak pernah sombong karena semua itu hanya titipan.

(Feri Sapto Nugroho)

### **SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:**

Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu support dalam hal apapun Serta teman-teman yang selalu support dan saya banggakan

Do'a dan dukungan serta motivasi mereka yang membuat segala kemungkinan itu terjadi, hingga pada titik ini saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Terima kasih atas apapun yang telah diberikan kepada saya, salam sayang dan

hormatku untuk kalian.

## KATA PENGANTAR

Dengan kerendahan hati, penulis ucapkan puji syukur sedalam-dalamnya kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Price Discount*, *Online Costumer Rating*, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan *Impulse Buying* Makanan Pada Shopeefood (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Madiun)” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama

penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

5. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M., CPSMM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberi limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan do'a yang tak pernah putus untuk penulis untuk diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
8. Teruntuk teman-teman saya yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, Juli 2024

Feri Sapto Nugroho  
Nim: 2003102197



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Batasan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Rumusan Masalah.....</b>	<b>10</b>
<b>D. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
<b>A. Kajian Pustaka .....</b>	<b>13</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>29</b>
<b>C. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>37</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
<b>A. Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>B. Jadwal Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>C. Desain Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>42</b>
<b>E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....</b>	<b>44</b>
<b>F. Data dan Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>47</b>
<b>G. Instrumen Penelitian.....</b>	<b>48</b>

<b>H. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>55</b>
<b>B. Deskriptif Umum Responden.....</b>	<b>58</b>
<b>C. Hasil Analisis Deskripsi .....</b>	<b>63</b>
<b>D. Uji Instrumen Penelitian .....</b>	<b>66</b>
<b>E. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>71</b>
<b>F. Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>74</b>
<b>G. Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>76</b>
<b>H. Pembahasan .....</b>	<b>80</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>90</b>
<b>B. Implikasi Penelitian .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian terdahulu.....	29
<b>Tabel 3.1</b> Waktu Penelitian .....	41
<b>Tabel 3.2</b> Definisi Operasional Peneliatian.....	45
<b>Tabel 3.3</b> Skala Likert .....	49
<b>Tabel 4.1</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
<b>Tabel 4.2</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	59
<b>Tabel 4.3</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	60
<b>Tabel 4.4</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	61
<b>Tabel 4.5</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan domisili.....	62
<b>Tabel 4.6</b> Deskripsi Variabel Price Discount (X1) .....	63
<b>Tabel 4.7</b> Deskripsi Variabel Online Customer Rating (X2) .....	64
<b>Tabel 4.8</b> Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	65
<b>Tabel 4.9</b> Deskripsi Variabel Keputusan Impulse Buying (Y) .....	66
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Variabel Price Discount (X1).....	67
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Variabel Online Customer Rating (X2) .....	67
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	68
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Impulse Buying (Y).....	68
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Price Discount (X1) .....	69
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Online Customer Rating (X2).....	70
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	70
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Impulse Buying (Y) .....	71
<b>Tabel 4.18</b> Uji Normalitas .....	72
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Heterokedastisitas .....	73
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Analisis Uji Autokorelasi .....	74
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda .....	75
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Analisis Uji t.....	76
<b>Tabel 4.24</b> Hasil Analisis Uji F.....	78
<b>Tabel 4.25</b> Tabel Koefisien Determinasi Berganda .....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1</b>	Data jumlah pengguna internet di Indonesia .....	1
<b>Gambar 1.2</b>	Data jumlah pengunjung e-commerce di Indonesia .....	2
<b>Gambar 1.3</b>	Data jumlah pengguna aplikasi pesan antar makanan di indonesia....	4
<b>Gambar 1.4</b>	Promo Tanggal Cantik ShopeeFood.....	6
<b>Gambar 1.5</b>	Gambar Perbandingan Harga Diskon .....	7
<b>Gambar 1.6</b>	online customer rating pada ShopeeFood.....	8
<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Konseptual .....	37
<b>Gambar 3.1</b>	Desain Penelitian .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.1</b> Kuesioner Penelitian .....	97
<b>Lampiran 1.2</b> Tabulasi Data .....	103
<b>Lampiran 1.3</b> Hasil Analisis Data .....	141