

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN E-SERVICE QUALITY
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PESAN ANTAR MAKANAN
SHOPEEFOOD DI KOTA YOGYAKARTA**

S K R I P S I

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Febriani Siako

No. Mhs. 111901444

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWANN NEGARA
YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PESAN ANTAR MAKANAN SHOPEEFOOD DI KOTA YOGYAKARTA

Diajukan oleh

Febriani Siako
No. Mhs. 111901444

Yogyakarta, 15 Juli 2025

Telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing



Drs. Eka Sudarusman, M.M

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN E-SERVICE QUALITY TERHDAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PESAN ANTAR MAKANAN SHOPEEFOOD DIKOTA YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal : 24 Oktober 2025

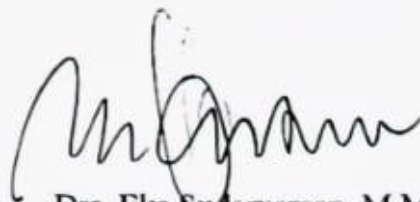
Yang terdiri atas:

Ketua



Nur Rokhman, S.E., M.Si

Anggota



Drs. Eka Sudarusman, M.M

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

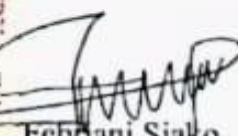
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **"PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PESAN ANTAR MAKANAN SHOPEEFOOD DI KOTA YOGYAKARTA"** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Oktober 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

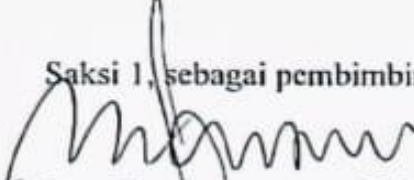
Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 24 Oktober 2025

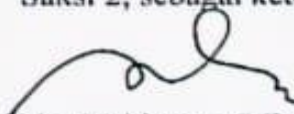
Yang memberi pernyataan


METERAI TEMPEL
004E3ANX056417415
Febrani Siako

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji :


Drs. Eka Sudarusman, M.M

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi


Nur Rokhman, S.E., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat, anugerah dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PESAN ANTAR MAKANAN SHOPEEFOOD DI KOTA YOGYAKARTA”**. Yang membahas tentang pengaruh harga, promosi dan e-service quality terhadap keputusan pembelian pesan antar makanan shopeefood di kota Yogyakarta. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Dalam hal ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dengan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Dua orang terhebat dalam hidup penulis, yaitu Ayah dan Ibu yang telah memberikan doa dan kasih sayang yang tidak terbatas dalam hidup penulis, yang selalu memberikan semangat, kuat dan terus bertahan saat penulis berada dalam kondisi kesehatan yang tidak baik dan dalam usaha penyembuhan pasca sakit. Berkat doa dan dukungan kalian penulis tidak bisa berada pada titik ini. Semoga Tuhan selalu melimpahkan kesehatan, rahmat dan kasih sayang kepada kalian.
2. Kedua saudara saya yang telah memberikan semangat dan kekuatan dalam proses penyusunan skripsi dan ikut menemani penulis dalam proses bimbingan

skripsi dikampus. Semoga Tuhan selalu memberikan kesahatan, rahmat dan kasih sayang kepada kalian.

3. Bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Eka Sudarusman, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIM YKPN yang telah memberikan ilmu selama duduk dibangku perkuliahan.
6. Seluruh Staf dan Karyawan STIM YKPN yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam proses penyusunan skripsi.
7. Serta semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Terakhir penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada satu sosok yang selama ini telah berjuang tanpa henti, melawan sakit, melawan dirinya sendiri yang introvert, pemalu dan selalu merasa kurang pada dirinya sendiri, seorang perempuan sederhana yang mempunyai impian yang tinggi. Terimakasih kepada penulis skripsi yaitu diriku sendiri, Febriani Siako. Anak kedua yang dikenal sangat pendiam dan tidak banyak bicara. Terimakasih karena telah bertahan sejauh ini, dan telah berani untuk terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terimakasih karena tetap berani untuk menjadi diri sendiri, walaupun kadangkala sering diremehkan. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan. Jangan pernah menyerah untuk tetap

berusaha, rayakan apapun dalam dirimu. Semoga langkah kaki kecilmu selalu kuat, dikelilingi oleh orang-orang baik, tulus dan hebat dan impianmu satu persatu akan terjawab.

Yogyakarta, 04 Juli 2025

Febriani Siako

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh harga, promosi dan e-service quality terhadap keputusan pembelian pesan antar makanan shopeefood dikota Yogyakarta. Metode dari penelitian adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 113 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pesan antar makanan shopeefood dikota Yogyakarta. Nilai dari Adjusted R Square adalah sebesar 71,2%. Yang berarti variabel harga, promosi dan e-sevice quality memberikan kontribusi terhadap keputusan pembelian pesan antar makanan shopeefood dikota Yogyakarta sebesar 71,2 persen. Sisanya 28,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : Harga, Promosi, E-Service Quality dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze the effect of price, promotion and e-service quality on the decision to purchase shopeefood food delivery in the city of Yogyakarta. The method of the study is to use the quantitative method. The type of data used in this study is primary data obtained based on the distribution of questionnaires to 113 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the study stated that price has a negative and significant effect on purchasing decisions, promotion has a positive and significant effect on purchasing decisions, e-service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions shopeefood food delivery in the city of Yogyakarta. The value of Adjusted R Square is 71.2%. Which means that the variables price, promotion and e-service quality contribute to the decision to purchase shopeefood food delivery in the city of Yogyakarta by 71.2 percent. The remaining 28.8% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Price, Promotion, E-Service Quality and Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Kerangka Penelitian	13
D. Perumusan Hipotesis	13
BAB III.....	16
METODE PENELITIAN	16
A. Definisi Konsep.....	16
B. Definisi Operasional.....	17
C. Jenis Penelitian.....	20

D. Jenis Sumber Data.....	21
E. Populasi dan Sampel	21
F. Objek dan Subjek Penelitian	22
G. Metode Pengumpulan Data	22
H. Metode Analisis Data	23
BAB IV	29
GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA	29
A. Gambaran Umum ShopeeFood.....	29
B. Fitur-fitur ShopeeFood.....	30
C. Prosedur Pemesanan pada ShopeeFood	35
D. Karakteristik Responden	37
E. Analisis Data	40
F. Pembahasan.....	53
BAB V.....	55
PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Skala Likert	23
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4. 2 Pekerjaan Responden	38
Tabel 4. 3 Peran Responden	39
Tabel 4. 4 Jumlah Pembelian Responden.....	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji f (Goodnes of Fit)	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji t	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Keofisien Determinasi (R2).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia tahun 2024.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	13
Gambar 4. 1 Logo ShopeeFood	29
Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas	45
Gambar 4. 3 Plot Uji Normalitas.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Tabulasi data	68
Lampiran 3 Uji Validitas	80
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	87
Lampiran 5 Uji Normalitas	88
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas.....	88
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	89
Lampiran 8 Uji f (Goodnees of Fit)	89
Lampiran 9 Uji Regresi Linear Berganda	89
Lampiran 10 Uji t.....	90
Lampiran 11 Keofisien Determinasi (Adjusted R2)	90