



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *FREE SHIPPING*, *FLASH SALE* DAN  
CASHBACK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
 PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI SURABAYA  
PADA MASA PANDEMI COVID 19**

**TRI JUNIAR INDRA PUTRA  
171500065**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Fachrudy Asj’ari, S.Psi., MM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**



**PENGARUH FREE SHIPPING, FLASH SALE DAN  
CASHBACK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
 PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI SURABAYA  
 PADA MASA PANDEMI COVID 19**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi Sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S. M)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**TRI JUNIAR INDRA PUTRA**

**171500065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Free Shipping, Flash Sale Dan Cashback* Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee Di Surabaya Pada Masa Pandemi Covid 19

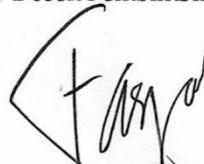
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Tri Juniar Indra Putra
- b. Nim : 171500065
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal 10 Juni 2022

Dosen Pembimbing,



Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi, M.M

NPP : 1202612/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

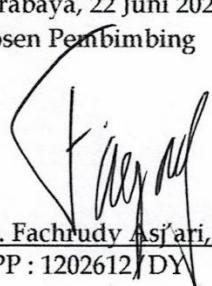
Judul Skripsi : Pengaruh *Free Shipping, Flash Sale* dan *Cashback* Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee Di Surabaya pada Masa Pandemi Covid 19

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Tri Juniar Indra Putra
- b. NIM : 171500065
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya



Surabaya, 22 Juni 2022  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M  
NPP : 1202612/DY



## **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Skripsi ini di terima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Juni

Tahun : 2022

Penguji I



Dr. Mohammad Afrizal Miradi, SE., Ak, MSA, CA  
NPP : 1509745/DY

Penguji II



Tri Ariprabowo, S.E., M.Si  
NPP : 1809867/DY

## SURAT KENYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tri Juniar Indra Putra  
NIM : 171500065  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penulis (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Free Shipping, Flash Sale Dan Cashback Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee Di Surabaya Pada Masa Pandemi Covid 19" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan peryataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian peryataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan degan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Juni 2022



Tri Juniar Indra Putra  
NIM. 171500065

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, Dengan mengucap puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Free Shipping, Flash Sale Dan Cashback Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee Di Surabaya Pada Masa Pandemi Covid 19*” dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, maka dari itu penulis menerima kritik dan saran guna membangun dan menambah wawasan lebih lanjut.

Dalam kesempatan ini, penulis banyak mendapat motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.S.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Fachrudy Asj’ari, S.Psi., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak/Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.

6. Kepada kedua orang tua saya (Alm. Bapak Akhmad Saneto effendi, S.Pd, M.MPd. dan Ibu R. Sri Rahayu) yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua Saudara kandung saya (Puput Meidya Eka Putri, S.Pd. dan Puja Perdana Putra, S.Pd, M.Pd.) yang selalu membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya angkatan 2017 yang selalu menemani selama kurang lebih 4 tahun ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala pengorbanan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Surabaya, 20 Juni 2022

Penulis

## MOTTO

“Orang sukses tidak identik dengan orang kaya dan orang gagal tidak identik dengan orang miskin.

Menang kalahnya seseorang,

Sukses gagalnya seseorang

tidak ditentukan apakah iya kaya tau miskin,  
melainkan oleh kekalahan atau kemiskinan.”

**“Jangan tuntut Tuhanmu  
Karena tertundanya keinginanmu,  
Tapi tuntut dirimu ,  
karena menunda adadmu pada Allah SWT.”**

“Jangan pernah mundur sebelum mencoba,

Beban berat itu hanya ada pada pikiran,

coba dulu nanti akan terbiasa.”

(Puja Perdana Putra)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *free shipping*, *flash sale*, dan *cashback* terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi shopee di Surabaya. Beberapa variabel dianalisa sebagai faktor yang mempengaruhi *free shipping*, *flash sale*, dan *cashback*. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi shopee di Surabaya selatan, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 102 orang atau responden. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, observasi dan dokumentasi. Hasil analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi software SPSS versi 23.0. Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu manajemen pemasaran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *free shipping* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, *flash sale* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan *cashback* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *free shipping*, *flash sale* dan *cashback* berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee di Surabaya pada masa pandemi covid 19.

**Kata kunci:** *Free Shipping*, *Flash Sale*, *Cashback* dan Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of free shipping, flash sales, and cashback on consumer satisfaction for shopee application users in Surabaya. Several variables were analyzed as factors affecting free shipping, flash sales, and cashback. This research method uses quantitative methods. The population of this study were shopee application users in southern Surabaya, while the sample used was 102 people or respondents. The data in this study were collected through questionnaires, observation and documentation. The results of multiple linear regression analysis using SPSS version 23.0 software application. This research is useful for the development of marketing management science. The results of this study indicate that free shipping has a significant effect on consumer satisfaction, flash sales have a significant effect on customer satisfaction, and cashback has a significant effect on customer satisfaction, while free shipping, flash sales and cashback have a significant and partial effect on consumer satisfaction of shopee application users in Surabaya on the time of the covid 19 pandemic.

**Keywords:** Free Shipping, Flash Sale, Cashback and Consumer Satisfaction.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Peneltian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	18
2.2.1 Belanja Online .....	18
2.2.1.1 Kelebihan Belanja Online .....	18
2.2.1.2 Kekurangan Belanja Online .....	20
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	21
2.2.3 Bauran Pemasaran .....	22
2.2.4 Prilaku Konsumen .....	23
2.3. <i>Free Shipping</i> .....	23
2.3.1 Pengertian <i>Free Shipping</i> .....	23
2.3.2 Syarat dan Ketentuan <i>Free Shipping</i> .....	25
2.3.3 Cara Mendapatkan <i>Free Shipping</i> .....	26
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Menentukan <i>Free Shipping</i> .....	26
2.3.5 Indikator <i>Free Shipping</i> .....	27
2.4. <i>Flash Sale</i> .....	27
2.4.1 Definisi <i>Flash sale</i> .....	27
2.4.2 Karakteristik <i>Flash Sale</i> .....	28
2.4.3 Indikator <i>Flash Sale</i> .....	29
2.5. <i>Cashback</i> .....	29

2.5.1 Tujuan <i>Cashback</i> .....	30
2.5.2 Kelebihan dan kekurangan <i>Cashback</i> .....	30
2.5.3 Jenis-jenis <i>Cashback</i> .....	32
2.5.4 Indikator <i>Cashback</i> .....	33
2.6. Kepuasan Konsumen .....	34
2.6.1 Indikator-indikator Kepuasan Konsumen .....	35
2.6.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	36
2.7. Kerangka Konseptual.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	41
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
3.2.1 Populasi .....	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..	48
3.5.1 Variabel Penelitian.....	48
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.6 Teknik Analisis Data .....	51
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian .....	52
3.6.1.1 Uji Validitas.....	52
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	53
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	53
3.6.2.2 Uji Heterokedarsitas .....	54
3.6.2.3 Uji Multikolinearitas .....	54
3.6.3 Analisis Regresi linear Berganda.....	54
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	55
3.6.4.1 Uji t (Parsial).....	55
3.6.4.2 Uji F (Regresi Simultan).....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Penyajian data penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	57
4.2 Deskripsi hasil penelitian.....	58

4.2.1	Distribusi Jawaban Variabel.....	59
4.2.1.1	Variabel <i>Free Shipping</i> (X1).....	59
4.2.1.2	Variabel <i>Flash Sale</i> (X2).....	60
4.2.1.3	Variabel <i>Cash Back</i> (X3).....	60
4.2.1.4	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	61
4.3.	Analisis Data Penelitian.....	61
4.3.1	Uji Validitas .....	61
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	63
4.3.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	63
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
4.4.1	Pengujian Hipotesis.....	70
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP		
5.1.	Simpulan.....	75
5.2	Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77
Lampiran .....		81

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert .....	49
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	61
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Free Shipping</i> ( $X_1$ )	61
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Flash Sale</i> ( $X_2$ ) ....	62
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Cashback</i> ( $X_3$ ) .....	62
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	63
Tabel 4.6	Uji Validitas .....	64
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.8	Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.9	Uji Multikolineitas .....	67
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
Tabel 4.11	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	71
Tabel 4.12	Uji F Simultan .....	73

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	39
Gambar 3.1	Rancangan Penelitian .....	44
Gambar 4.1	Jumlah Unduhan Aplikasi Shopee di Playstore.	60
Gambar 4.2	Uji Heterokedastisitas.....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian  
Lampiran 2 : Hasil Output SPSS

