

## **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.