**PENGARUH POTONGAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN ANTAR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI APLIKASI SHOPEE FOOD**

**(studi kasus pada konsumen Shopee Food kabupaten Kendal)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat -syarat guna menyelesaikan program**

**Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh:

**Hutomo Haryo Prakoso**

NPM : 201003632110364

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

# ABSTRAK

Potongan dan Kualitas layanan antar merupakan salah satu bagian yang penting dalam menjalankan Strategi bisnis khususnya bisnis jasa pengantaran makanan Shopee Food. Dalam aplikasi tersebut menggunakan jasa antar yang disebut Mitra Shopee Food. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya konsumen yang merasa terbantu oleh adanya aplikasi Shopee Food dan juga masih adanya komplain dari konsumen terhadap mitra pengantar.. Banyaknya UMKM penjual makanan juga sangat diuntungkan dengan adanya Shopee Food. Untuk dapat meningkatkan minat dan pembelian masyarakat Kendal maka potongan harga dan kualitas layanan antar harus dimaksimalkan oleh perusahaan aplikasi Shopee Food.. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis, bagaimana pengaruh potongan harga dan kualitas layanan antar pada aplikasi Shopee dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen di Kabupaten Kendal. Jenis penelitian yang digunakan yaitu Explanatory Research. Populasi yang menjadi target penelitian adalah warga Kabupaten Kendal yang melakukan pembelian melalui Shopee Food.Teknik sampel yang digunakan adalah nonrandom sampling secara purposive dengan sampel 60 responden dan tehknisk pengolahan data dengan editing,coding dan tabulacing. Dalam penelitian ini menggunakan analisa penelitian Kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Dari penelitian ini didapatkan kesimpulan: a). pengaruh antara potongan harga terhadap kepuasan konsumen terbukti dengan nilai r hitung 0,4709 >r tabel 0,254 tabel, Artinya semakin banyak potongan harga maka kepuasan konsumen akan meningkat. b). Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan antar terhadap kepuasan konsumen terbukti dengan nilai r hitung 0,5808 >r tabel 0,294, Artinya semakin baik kualitas layanan antar maka kepuasan konsumen Shopee Food semakin tinggi.c) hasil penelitian kualitas layanan antar terhadap kepuasan konsumen terbukti dengan nilai r hitung 0,5808 >r tabel 0,294, Artinya semakin baik kualitas layanan antar maka kepuasan konsumen Shopee Food semakin tinggi dan penelitian dinyatakan “diterima”di. Selain itu penulis juga memberikan beberapa rekomendasi antara lain: a)memberikan waktu yang lebih panjang dalam pemberian potongan harga)Mitra pengantar di Kabupaten Kendal masih minim perlu adanya perekrutan mitra kembali,

Kata kunci /Keyword : Potongan harga, Kualitas layanan antar, Kepuasan konsumen