

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
*DIGITAL WALLET SHOPEEPAY***

(Studi Kasus Pada Pengguna *Digital Wallet* ShopeePay di Bekasi)

***THE EFFECT OF SALES PROMOTION AND EASY OF USE ON
SHOPEEPAY DIGITAL WALLET CONSUMER SATISFACTION***

(Case Study On ShopeePay Digital Wallet Users In Bekasi)

Oleh:

Yurika Ruly Afitasari

2018410193

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

2022

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DIGITAL WALLET SHOPEEPAY**

(Studi Kasus Pada Pengguna *Digital Wallet* ShopeePay di Bekasi)
***THE EFFECT OF SALES PROMOTION AND EASY OF USE ON
SHOPEEPAY DIGITAL WALLET CONSUMER SATISFACTION***

(Case Study On ShopeePay Digital Wallet Users In Bekasi)

Oleh:

Yurika Ruly Afitasari

2018410193


SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

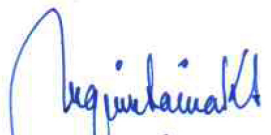
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 6 Desember 2022

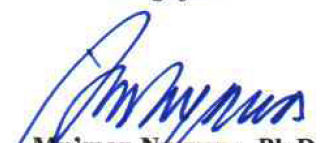
Jakarta, 6 Desember 2022

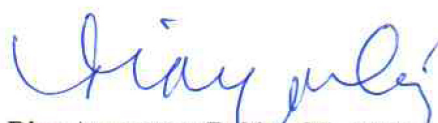

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Pembimbing


Dr. Firsan Nova, S.E., M.M
Penguji I


Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M
Penguji II


Melani Quintania S.E., M.Pd
Penguji III


Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yurika Ruly Afitasari

Nim : 2018410193

Jurusan Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan karya tulis yang dibuat dengan judul “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen *Digital Wallet* ShopeePay di Bekasi” yang di bimbing oleh Ibu Melani Quintania, S.E, M.Pd. adalah benar merupakan bukti karya tulis murni saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari saya terbukti melanggar, maka saya akan bersedia bertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 15 September 2022

Yang Membuat Pernyataan



Yurika Ruly Afitasari

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Promosi Penjualan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen *Digital Wallet* ShopeePay. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengguna *Digital Wallet* ShopeePay. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Promosi Penjualan dan Kemudahan Penggunaan secara keseluruhan/ simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig. (0,000) lebih kecil dari taraf probabilitas (α) = 0,05. Adapun persamaan regresi yang didapat adalah $Y = 12,570 + 0,232 X_1 + 0,228 X_2$, yang artinya arah pengaruhnya positif atau searah. Semakin baik nilai koefisien regresi berganda, maka semakin baik penambahan tingkat kepuasan konsumen. Variabel Promosi Penjualan secara parsial/Sebagian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan Uji t dengan nilai probabilitas/ sig. $0,001 < 0,05$. Dan variabel Kemudahan Penggunaan secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan Uji t dengan nilai probabilitas/ sig. $0,001 < 0,05$.

Kata Kunci : Promosi Penjualan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Sales Promotion and Ease of Use on ShopeePay's *Digital Wallet* Consumer Satisfaction. This research was conducted using data collection methods by distributing questionnaires to 100 respondents using ShopeePay *Digital Wallet*. The sampling technique used is purposive sampling. The data were then analyzed using Multiple Linear Regression analysis.

The results of this study indicate that Sales Promotion and Ease of Use as a whole/simultaneously have an effect on consumer satisfaction, this is evidenced by the value of probability / sig. (0.000) is smaller than the probability level (α) = 0.05. The regression equation obtained is $Y = 12.570 + 0.232 X_1 + 0.228 X_2$, which means the direction of the influence is positive or unidirectional. which means the direction of the influence is positive or unidirectional. The better the value of the multiple regression coefficient, the better the addition of the level of customer satisfaction. The Sales Promotion variable partially affects consumer satisfaction, this is evidenced by the t-test with probability/sig values. $0.001 < 0.05$. And the Ease of Use variable partially / partially has an influence on consumer satisfaction, this is evidenced by the t test with a probability value / sig. $0.001 < 0.05$.

Keywords : *Sales Promotion, Ease of Use, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *DIGITAL WALLET SHOPEEPAY* (STUDI KASUS PADA PENGGUNA *DIGITAL WALLET SHOPEEPAY* DI BEKASI)”**

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang tua saya, Ibu, Bapak, dan Mas serta keluarga lainnya yang telah memberi do'a dan dukungan kepada saya baik moril dan materil sehingga proposal skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Bapak Dr. Ir. Mu'man Nuryana Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd. selaku Pembimbing penulisan proposal skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu proses belajar selama masa perkuliahan.

6. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
7. Mala, Lintang rekan saya yang saling membantu memberikan dukungan dan teman – teman saya semua yang telah memberikan semangat serta dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Jurusan Manajemen yang memberikan masukan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 15 September 2022

Yurika Ruly Afitasari

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Batasan Masalah	19
1.4 Rumusan Masalah	19
1.5 Tujuan Penelitian.....	20
1.6 Kegunaan Penelitian	20
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	22
2.1 Pemasaran	22
2.1.1 Pengertian Pemasaran	22
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	23
2.2 Perilaku Konsumen	24
2.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	26
2.3 <i>Financial Technology</i> (Fintech)	28
2.4 Promosi Penjualan.....	32

2.4.1 Tujuan Promosi Penjualan	33
2.4.2 Dimensi Promosi Penjualan	34
2.5 Kemudahan Penggunaan	35
2.5.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan	36
2.6 Kepuasan Konsumen	37
2.6.1 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	38
2.6.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	39
2.6.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	40
2.6.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	41
2.7 Penelitian Terdahulu.....	42
2.8 Kerangka Pemikiran	53
2.9 Hipotesis.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	57
3.1 Metode Yang Digunakan.....	57
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	58
3.3 Operasional Variabel.....	58
3.4 Sumber Data dan Cara Penentuan Data.....	63
3.4.1 Sumber dan Jenis Data.....	63
3.4.2 Cara Penentuan Data.....	64
3.5 Teknik Pengumpulan Data	67
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	69
3.6.1 Uji Keabsahan Data	69
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	71
3.6.3 Alat Analisis Data	73
3.6.4 Uji Hipotesis	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	78
4.1.1 Sejarah Singkat Digital Wallet ShopePay.....	78
4.1.2 Fitur-Fitur ShopeePay	79
4.2 Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden.....	79

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	81
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan.....	82
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Mengetahui <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	83
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Pemakaian <i>Digital Wallet</i> ShopeePay.....	84
4.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan.....	84
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	85
4.3.1 Promosi Penjualan Pada <i>Digital Wallet</i> ShopeePay ...	85
4.3.2 Kemudahan Penggunaan Pada <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	103
4.3.3 Kepuasan Konsumen Pada <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	110
4.4 Uji Keabsahan Data.....	118
4.4.1 Uji Validitas	118
4.4.2 Uji Realibilitas	120
4.5 Uji Asumsi Klasik	122
4.5.1 Uji Normalitas	122
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	123
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	124
4.5.4 Uji Autokorelasi	125
4.6 Hasil Analisis Data Regresi Linier Berganda	126
4.6.1 Hasil Regresi Linier Berganda	126

4.6.2 Uji Koefisien Ganda (R)	127
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	128
4.7 Uji Hipotesis	129
4.7.1 Uji F	129
4.7.2 Uji T	131
4.8 Pembahasan dan Masalah	134
4.8.1 Promosi Penjualan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	135
4.8.2 Pengujian Koefisien Regresi Variabel Promosi Penjualan	136
4.8.3 Pengujian Koefisien Regresi Variabel Kemudahan Penggunaan	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	138
5.1 Kesimpulan	138
5.2 Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	146

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Mobile Wallet Report 2021</i>	3
Tabel 1.2 Ulasan Negatif Pengguna <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	9
Tabel 1.3 Ulasan Positif Pengguna <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	14
Tabel 1.4 Rating 5 Pengguna <i>Digital Wallet</i> Bulan September 2022	17
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	59
Tabel 3.2 Skala Likert	68
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	69
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	75
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	82
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan.....	82
Tabel 4.6 Berdasarkan Mengetahui <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	83
Tabel 4.7 Berdasarkan Jangka Waktu Pemakaian <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	84
Tabel 4.8 Berdasarkan Alasan Menggunakan	85
Tabel 4.9 Pada saat saya mengisi pulsa menggunakan <i>Digital Wallet</i> ShopeePay tidak ada biaya tambahan	86
Tabel 4.10 ShopeePay point yang saya dapatkan gratis tanpa	

dipungut biaya	86
Tabel 4.11 Gratis biaya admin yang dilakukan ShopeePay sangat menguntungkan saya dalam melakukan transfer	87
Tabel 4.12 Dalam jangka waktu tertentu <i>Digital Wallet</i> ShopeePay menawarkan penghematan kupon atau <i>voucher cashback</i>	88
Tabel 4.13 Pada transaksi tertentu <i>Digital Wallet</i> ShopeePay memberi hak kepada saya suatu <i>voucher cashback</i> dan gratis ongkir	89
Tabel 4.14 <i>Voucher</i> potongan harga yang ditawarkan ShopeePay menarik bagi saya.....	90
Tabel 4.15 Pada saat bertransaksi menggunakan <i>Digital Wallet</i> ShopeePay, saya ditawarkan paket harga.....	90
Tabel 4.16 Bertransaksi di <i>merchant</i> tertentu, <i>Digital Wallet</i> ShopeePay menawarkan saya penghematan harga berupa <i>cashback</i> dan gratis ongkir	91
Tabel 4.17 ShopeePay menawarkan paket harga khusus saat <i>special event day</i>	92
Tabel 4.18 Pada saat membeli produk di <i>merchant</i> tertentu, <i>Digital Wallet</i> ShopeePay menawarkan saya harga lebih rendah jika membayar dengan <i>Digital Wallet</i> ShopeePay.....	93
Tabel 4.19 Bertransaksi dengan <i>Digital Wallet</i> ShopeePay harga lebih rendah dibandingkan dengan menggunakan <i>Digital Wallet</i> lain	94
Tabel 4.20 Pengisian ulang saldo ShopeePay yang gratis tanpa biaya Administrasi	95
Tabel 4.21 Bagi pengguna baru <i>Digital Wallet</i> ShopeePay memberikan hadiah point ShopeePay	95
Tabel 4.22 Pengguna baru <i>Digital Wallet</i> ShopeePay diberikan	

intensitas layanan	96
Tabel 4.23 <i>Digital Wallet</i> ShopeePay memberikan <i>reward</i> berupa voucher potongan harga	97
Tabel 4.24 Pada saat saya membeli di <i>merchant</i> tertentu ShopeePay menampilkan penawaran khusus	98
Tabel 4.25 Pada saat membeli produk di <i>merchant</i> ShopeePay menunjukkan penawarannya.....	99
Tabel 4.26 ShopeePay sering menampilkan tentang produk yang mendapatkan potongan harga	100
Tabel 4.27 Banyak <i>merchant</i> yang bekerja sama dengan ShopeePay	100
Tabel 4.28 <i>Digital Wallet</i> ShopeePay bekerja sama dengan perusahaan <i>e-commerce</i> dalam mempromosikan layanannya.....	101
Tabel 4.29 Berapa minimarket bekerja sama dengan <i>Digital Wallet</i> ShopeePay untuk metode pembayaran	102
Tabel 4.30 ShopeePay memuat informasi terkait cara aktivasi dan verifikasi yang mudah.....	103
Tabel 4.31 Fitur panduan yang disediakan ShopeePay mudah untuk dimengerti	104
Tabel 4.32 Fitur transfer dana yang disediakan oleh ShopeePay jelas	105
Tabel 4.33 ShopeePay memudahkan dalam transfer antar beda bank	105
Tabel 4.34 ShopeePay mudah untuk digunakan dalam melakukan transaksi apapun	106
Tabel 4.35 ShopeePay memudahkan dalam melakukan pengisian ulang saldo	107
Tabel 4.36 Saya mudah mempelajari transaksi transfer dana dalam	

ShopeePay	108
Tabel 4.37 ShopeePay mudah dipelajari bagi pemula	109
Tabel 4.38 Saya mudah mempelajari informasi fitur yang terdapat pada ShopeePay	109
Tabel 4.39 Saya secara keseluruhan puas terhadap sebuah pengalaman tertentu menggunakan ShopeePay.....	110
Tabel 4.40 Hasil yang diterima dari penggunaan ShopeePay sesuai dengan apa yang saya harapkan	111
Tabel 4.41 <i>Digital Wallet</i> ShopeePay memberikan pelayanan dengan sigap	112
Tabel 4.42 Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan <i>Digital Wallet</i> ShopeePay.....	113
Tabel 4.43 Saya akan menceritakan pengalaman positif kepada teman	113
Tabel 4.44 Saya akan memberikan informasi mengenai ShopeePay	114
Tabel 4.45 Saya akan menggunakan ShopeePay kembali	115
Tabel 4.46 Saya berniat untuk menggunakan transaksi dengan ShopeePay pada bulan berikutnya.....	116
Tabel 4.47 Saya akan menggunakan ShopeePay Kembali karena ShopeePay memberi transaksi menjadi lebih praktis.....	117
Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas	118
Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas	121
Tabel 4.50 Hasil Uji Normalitas.....	123
Tabel 4.51 Hasil Uji Multikolinieritas	124
Tabel 4.52 Hasil Uji Autokorelasi.....	126
Tabel 4.53 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	127
Tabel 4.54 Hasil Korelasi Ganda	128

Tabel 4.55 Hasil Koefisien Determinasi	129
Tabel 4.56 Hasil Parameter Uji F.....	130
Tabel 4.57 Hasil Parameter Uji T.....	131
Tabel 4.58 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	134



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Digital wallet</i> yang paling sering digunakan kosumen	4
Gambar 1.2 Pengguna <i>Digital Wallet</i> di Indonesia 2021	5
Gambar 1.3 Program Promosi ShopeePay	7
Gambar 1.4 Pengguna <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	55
Gambar 2.2 Model Paradigma Penelitian.....	56
Gambar 4.1 Logo ShopeePay	78
Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas	122
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas	125

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	147
Lampiran 2 Data Profil Responden.....	154
Lampiran 3 Tabulasi Data Promosi Penjualan.....	159
Lampiran 4 Tabulasi Data Kemudahan Penggunaan.....	164
Lampiran 5 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen.....	169
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	173
Lampiran 7 Hasil Output Realibilitas	180
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	181
Lampiran 9 Hasil Output Regresi Berganda.....	183
Lampiran 10 Tabel R	185
Lampiran 11 Tabel Durbin-Watson	186
Lampiran 12 Tabel F.....	187
Lampiran 13 Tabel T.....	188
Lampiran 14 Bukti Penyebaran Kuesioner Secara Online.....	189
Lampiran 15 Ulasan-Ulasan Pengguna <i>Digital Wallet</i> ShopeePay	190
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	197
Lampiran 17 Catatan Konsultasi Proposal Skripsi	198