

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, DISKON DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PENGGUNA SHOPEE FOOD**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Hanifah Novitasari**

**20SB1028**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, DISKON DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PENGGUNA SHOPEE FOOD**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis Dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

**Hanifah Novitasari**

**20SB1028**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

# PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, DISKON DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE FOOD

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Hanifah Novitasari**

**20SB1028**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 09 Agustus 2024

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

**Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.**  
NIDN. 0618057702

**Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.**  
NIDN. 0606018904

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 20 Agustus 2024

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**  
Dekan,

**Kaprodi Bisnis Digital**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
NIK. 2012.09.1.007

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.**  
NIK. 2022.10.1.039

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, DISKON DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PENGGUNA SHOPEE FOOD**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Hanifah Novitasari**

**20SB1028**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 20 Agustus 2024

**Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M.**

**NIDN. 0613037502**

**Faridatun Nida, S.S., M.A.**

**NIDN. 0602099401**

**Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.**

**NIDN. 0618057702**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 20 Agustus 2024

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial  
Dekan**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**

**NIK. 2012.09.1.007**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Hanifah Novitasari  
NIM : 20SB1028  
Program Studi : Bisnis Digital  
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, Diskon dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pengguna Shopee Food

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Zauar Rifai, S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 09 Agustus 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

**Hanifah Novitasari**  
NIM. 20SB1028

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati dan syukur yang mendalam, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang saya butuhkan. Allah SWT adalah sutradara terbaik.
2. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Ibu Narsem dan Bapak Hendri Wianto yang selalu mengusahakan yang terbaik untuk anak-anaknya. Terima kasih untuk semua doa, semangat, nasihat, kasih sayang dan semua pengorbanan yang telah diberikan.
3. Kakak saya Jian Enitasari dan adik saya Syafiq Septoaji yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Diri saya sendiri Hanifah Novitasari yang telah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih untuk segala usaha yang telah dilakukan.
5. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan bantuan dan dukungan. Terima kasih untuk canda tawa, tangis, perjuangan yang kita lewati bersama dan semua kenangan manisnya.

## **HALAMAN MOTTO**

Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan yang  
ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.

-Umar bin Khattab



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh *E-service quality*, Diskon dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pengguna Shopee Food”**. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari tidak akan dapat menyelesaikan penelitian ini tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Bapak Dr. Berlilana, M. Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan wadah dan kesempatan untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan arahan dan mengajarkan banyak contoh kebaikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan banyak pengetahuan selama kuliah.
4. Ibu Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulisan dalam pengerjaan penelitian ini.

5. Bapak Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam pengerjaan penelitian ini.
6. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen serta karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan dukungan selama masa studi berlangsung.
8. Kepada kedua orang tua, kakak, adik dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungannya kepada penulis.
9. Kepada sahabat-sahabat saya yang telah memberikan kebaikan dan dukungan kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman Bisnis Digital Angkatan 2020 serta rekan mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan banyak pengalaman yang menyenangkan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima semua bentuk nasihat yang dapat membantu di masa depan. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

Purwokerto, 07 Agustus 2024

Penulis