

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KEAMANAN BERTRANSAKSI,
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI
SHOPEEFOOD
(Studi Pada Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur)**

SKRIPSI

OLEH

SAFIRA NURJANAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KEAMANAN BERTRANSAKSI,
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI
SHOPEEFOOD
(Studi Pada Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh:

**SAFIRA NURJANAH
190105010298**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safira Nurjanah
NIM : 190105010298
Tempat/Tgl.Lahir : Buntok Baru, 15 November 2001
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 5 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Safira Nurjanah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Promosi, Harga, Dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi ShopeeFood (Studi Pada Masyarakat Di Kecamatan Banjarmasin Timur)

Ditulis oleh : Safira Nurjanah
N I M : 190105010298
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Buntok Baru, 15 November 2001
Alamat : Jl Melati Indah gang Sari Buah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 3 Oktober 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Menyetujui:
Pembimbing



Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I
NIP. 19671119 199403 2 009

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Harga, Dan Keamanan Bertransaksi, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi ShopeeFood (Studi Pada Masyarakat Di Kecamatan Banjarmasin Timur)”, ditulis oleh Safira Nurjanah, NIM 190105010298, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada

Hari : Senin

Tanggal : 23 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (82,1)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M. Ag.
NIP.19630417 199102 1 001

TIM PENGUJI :

- | No. | Nama |
|-----|--------------------------------------|
| 1 | Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag. |
| 2 | Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I. |
| 3 | Annisa Sayyid, S.H.I.,M.S.I. |
| 4 | Muhammad Saleh, SIP.,M.A. |

Tanda Tangan

2

3

4

ABSTRAK

Safira Nurjanah. 2023. *Pengaruh Promosi, Harga, Dan Keamanan Bertransaksi, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi ShopeeFood (Studi Pada Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur)*. Skripsi, Program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I

Kata Kunci : *Promosi, Harga, Keamanan Bertransaksi, Kepuasan Konsumen, ShopeeFood.*

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, membuat jasa pesan antar makanan berkembang pesat seperti jasa ShopeeFood yang menduduki urutan kedua pengguna terbanyak di Indonesia. Dalam persaingan agar memiliki pasar yang dominan ShopeeFood harus memperhatikan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat disebabkan beberapa faktor, seperti promosi, harga, dan keamanan bertransaksi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial promosi, harga, dan keamanan bertransaksi terhadap kepuasan konsumen pengguna ShopeeFood di Kecamatan Banjarmasin Timur.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur dari umur 11 - 42 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data pada penelitian ini dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Berdasarkan analisis menggunakan uji F, diperoleh nilai signifikan = 0,000 < taraf signifikan = 0,05 dan nilai $F_{hitung} 68,277 > 2,70 F_{tabel}$. 2) Berdasarkan analisis menggunakan uji T, diperoleh nilai signifikan variabel promosi = 0,169 > taraf signifikan = 0,05 dan nilai $T_{hitung} -1,387 < 1,984 T_{tabel}$. Diperoleh nilai signifikan variabel harga = 0,000 < taraf signifikan = 0,05 dan nilai $T_{hitung} 4,722 > 1,984 T_{tabel}$. Diperoleh nilai signifikan variabel keamanan bertransaksi 0,000 < taraf signifikan 0,05 dan nilai $T_{hitung} 5,221 > 1,984 T_{tabel}$. Oleh karena itu dapat disimpulkan secara simultan bahwa promosi, harga, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan keamanan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

MOTTO

“Jangan biarkan kesulitanmu menguasaimu, percayalah bahwa ini malam yang gelap dan hari yang cerah akan datang. Karena sesungguhnya dengan kesulitan akan ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah:5)

“ sendiri tapi pelan-pelan bergerak lebih baik dari pada ramai-ramai tapi sekedar berteriak”
(Boy Candra)

“ Prosesnya mungkin ga mudah tapi endingnya bikin ga berhenti bilang alhamdulillah”

PERSEMBAHAN

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Sallahu'alahi wa sallam. Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa karya yang sangat sederhana ini untuk

1. Ibu Kandung ku Ibu Rusnawati yang tanpa henti mendoakan seorang anak nya yang jauh merantau untuk menuntut ilmu. Yang selalu menyemangati penulis dan penyemangat bagi penulis. Tanpa doa dan restu nya penulis menyadari tidak ada apa adanya seorang penulis tanpa ada Ibu yang selalu mendoakan anaknya.
2. Ayah Kandung ku Bapak Subiani yang memberi dukungan moril maupun material dan yang selalu tanpa henti memberi masukan kepada penulis agar selalu menjadi orang baik dan selalu bersyukur.
3. Adik Kandung ku Nathur Habizah yang menjadi teman bertengkar dan bercanda Ketika penulis pulang ke Rumah.
4. Dosen Pembimbing ku Ibu Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I yang selalu sabar dalam membimbing penulis sehingga karya tulis ini dapat selesai dengan baik dan dapat sangat bernilai di mata orang-orang.
5. Teruntuk orang Istemewa dalam kehidupan ku orang yang memiliki nim 19640028 terimakasih sudah memberi masukan dan bantuan dalam mengerjakan karya tulis ini serta menjadi pendengar selama aku berkuliah dan selalu ada pada situasi seperti apapun.
6. Rosiana sahabat aku, terimakasih sudah bersama selama awal masuk kuliah hingga akhirnya bersama-sama menyelesaikan karya tulis masing-masing
7. Teman-teman ku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu,terimakasih karena kehadiran kalian kehidupan dan masa perkuliahan ku menjadi lebih berwarna.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)

ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	gain	G	ge
ف	fa	F	ef
ق	qaf	Q	ki
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	el
م	mim	M	‘em
ن	nun	N	‘en
و	wau	W	‘we
هـ	ha	H	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مَتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri’a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal Panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{A} <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{A} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>I</i> <i>Syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{U} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal Rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
السامهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW karena beliau lah yang menunjukkan kepada kita semua jalan yang lurus berupa ajaran agama islam yang sempurna dan menjadi anugerah terbesar bagi seluruh alam semesta. Penulis sangat bersyukur karena dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Harga, Dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopeefood (Studi Pada Masyarakat Di Kecamatan Banjarmasin Timur”. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Disamping itu, penulis mengucapkan terima kasih yang banyak kepada semua pihak yang telah membantu selama pembuatan skripsi ini berlangsung sehingga dapat terealisasikan.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M., selaku Ketua program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan. Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 2023
Penulis,

Safira Nurjanah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	i
PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	i
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Kerangka Pikir.....	15
H. Hipotesis.....	14
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II PROMOSI, HARGA, KEAMANAN BERTRANSAKSI, DAN KEPUASAN KONSUMEN	17
A. Kepuasan Konsumen.....	17
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2. Kepuasan Konsumen Menurut Islam	18
3. Faktor-Faktor yang memengaruhi Kepuasan Konsumen	20
4. Indikator Kepuasan Konsumen	21
B. Promosi	21
1. Pengertian Promosi.....	21
2. Promosi Dalam Islam	23
3. Tujuan Promosi	24
4. Faktor-Faktor Promosi	25

5. Indikator Promosi	26
C. Harga	27
1. Pengertian Harga	27
2. Pengertian Harga Menurut Islam	28
3. Tujuan Penetapan Harga	30
4. Faktor-Faktor Harga	31
5. Indikator Harga.....	33
D. Keamanan Bertransaksi.....	34
1. Pengertian Keamanan Bertransaksi.....	34
2. Keamanan Bertransaksi Menurut Islam	35
3. Indikator Keamanan Bertransaksi	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian	39
E. Data Dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	41
G. Desain Pengukuran.....	42
H. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	50
A. Penyajian Data	50
1. Deskripsi ShopeeFood.....	50
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
3. Karakteristik Responden	51
B. Analisis Data	61
1. Uji Instrumen Penelitian.....	61
2. Hasil Analisis Data.....	75
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	43
Tabel 3. 2 Indikator-Indikator Penelitian	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	55
Tabel 4. 5 hasil respons terhadap variabel promosi	56
Tabel 4. 6 Hasil Responden terhadap variabel harga	58
Tabel 4. 7 Hasil Respons Terhadap Variabel Kamanan Bertransaksi	59
Tabel 4. 8 Hasil Respons Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabel.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikoloneritas	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Simultan/Uji F	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial/Uji T	72
Tabel 4. 18 Uji Variabel Dominan.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Pesan Antar Makanan	3
Gambar 1. 2 Kerangka Teori.....	14
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	55