PENGARUH KECEPATAN LAYANAN,HARGA APLIKASI DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *RE -USE* APLIKASI ALFAGIFT DI PERUSAHAAN ALFAMART

(Studi Kasus : Kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi belanja online)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

AHMAD SUBARI

206221002

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI HUKUM DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

UNGARAN

2026

PENGARUH KECEPATAN LAYANAN,HARGA APLIKASI DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *RE -USE* APLIKASI ALFAGIFT DI PERUSAHAAN ALFAMART

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Derajat Sarjana S1 Program Studi Bisnis Digital

(Studi Kasus : Kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi belanja online)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

AHMAD SUBARI

206221002

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI HUKUM DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

UNGARAN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KECEPATAN LAYANAN, HARGA APLIKASI DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP RE-USE APLIKASI ALFAGIFT DI PERUSAHAAN ALFAMART

Disusun Oleh:

AHMAD SUBARI

206221002

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI HUKUM DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing serta diperkenankan untuk diujikan :

Ungaran, 12 Februari 2026

PEMBIMBING

Jaya Ramadaey Bangsa, S.E., M.M

NIDN. 0623039202

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

PENGARUH KECEPATAN LAYANAN,HARGA APLIKASI DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *RE -USE* APLIKASI ALFAGIFT DI PERUSAHAAN ALFAMART

Oleh:

Ahmad Subari

206221002

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Bisnis Digital Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Februari 2026

Ketua Penguji

Ari Siswati, S.Kom.,M.M
NIDN.0613018802

Anggota/Penguji 1

Abdul Aziz, S.E., M.M
NIDN. 0626019301

Anggota/Penguji 2

Jaya Ramadaey Bangsa, S.E., M.M.
NIDN .0623039201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum, dan Humaniora

Budiati, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0607038201

Ketua Program Studi

Setya Indah Isnawati, S.I.Kom., M.M
NIDN. 0623059302

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Ahmad Subari

Nim : 206221002

Program Studi/Fakultas : Bisnis Digital/Ekonomi dan Humaniora

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan ,mengalih media /format ,merawat ,mempublikasikan,skripsi saya yang berjudul, Pengaruh Kecepatan Layanan,Harga aplikasi dan tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap re-use aplikasi alfagift.

Ungaran,13 Februari 2026

Penulis



Ahmad Subari

KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Ahmad Subari
NIM	: 026221002
Program Studi	: S1 Bisnis Digital
Fakultas	: Fakultas Ekonomi Hukum dan Humaniora
Jenis Karya Ilmiah	: Skripsi
Judul Skripsi	: Pengaruh Kecepatan Layanan, Harga Aplikasi Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap *Re-Use* Aplikasi Alfagift di Perusahaan Alfamart

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul "Pengaruh Kecepatan Layanan, Harga Aplikasi Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap *Re-Use* Aplikasi Alfagif di erusahaan Alfamart

.

Ungaran, 13 Februari 2026
Yang membuat pernyataan,



Ahmad Subari
026221002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: Ahmad Subari
Tempat, Tanggal Lahir	: Wonogiri, 27 Agustus 2004
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Desa Gondang, Dusun Gondang RT.02 RW.06, Kecamatan Purwantoro, Kabupaten Wonogiri.
Email	: ahmadsubari178@gmail.com
Latar Belakang Pendidikan	:

1. TK- IT HARUM	: Pada tahun 2008-2009
2. SD N 1 GONDANG	: Pada tahun 2010-2016
3. SMP N 2 PURWANTORO	: Pada tahun 2016-2019
4. SMK N 1 PURWANTORO	: Pada tahun 2019-2022

Pengalaman Organisasi	: Anggota Osis SMAN 1 PURWANTORO
	: Anggota Karang taruna Desa Gondang
Pengalaman Lain	: Crew Store/kasir Alfamart
	: ACOS/ Asisten Chief Of Store asistent Kepala Toko

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, hidayah dan karunianya sehingga penulis diberikan Kesehatan,kelancaran,serta kemampuan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KECEPATAN LAYANAN,HARGA APLIKASI DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *RE -USE* APLIKASI ALFAGIFT DI PERUSAHAAN ALFAMART" . Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari proses akademilk yang harus di tempuh oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Bisnis Digital, Universitas Ngudi Waluyo.

Adapun skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bimbingan ,dukungan dan saran dari berbagai pihak . Oleh karena itu,penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu wa Ta ala atas segala Rahmat ,hidayah, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya.
2. Ibu Budiati, S.Pd., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum, dan Humaniora
3. Bapak Prof. Dr. Subyantoro,M.Hum .,Selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
4. Ibu Setya Indah Isnawati, S.I.Kom.,Selaku ketua Program Studi Bisnis Digital Universitas Ngudi Waluyo
5. Bapak Jaya Ramadaey Bangsa, S.E., M.M. Selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan ,bimbingan ,serta masukan yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Bisnis Digital Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu pengetahuan ,wawasan ,serta pengalamana yang sanagat bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua yang sudah membimbing dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan arahan selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita cita.

8. Seluruh Pihak Karyawan seluruh area ungaran yang sudah banyak membantu dalam proses skripsi ini di buat .
9. Seluruh Pihak yang terlibat dalam skripsi ini yang tidak bisa di sebutkan satu per Satu
10. Terakhir saya ucapakan terima kasih kepada diri saya sendiri ,Ahmad Subari yang telah kuat dan dapat mengesampingkan berbagai ego ,tetap berusaha bertahan si segala rintangan yang ada, baik dari studi dan pekerjaan yang di jalankan secara bersamaan .

PENGARUH KECEPATAN LAYANAN,HARGA APLIKASI DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *RE -USE* APLIKASI ALFAGIFT DI PERUSAHAAN ALFAMART

Ahmad Subari
Fakultas Ekonomi,Hukum & Humaniora, Universitas Ngudi Waluyo
ahmadsubari178@gmail.com

Dosen Pembimbing
Jaya Ramadaey Bangsa, S.E., M.M.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kecepatan layanan, harga aplikasi, dan kepuasan pelanggan terhadap niat penggunaan kembali *(re-use)* aplikasi Alfagift pada pelanggan Alfamart. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal, melibatkan 110 responden yang dipilih melalui *purposive sampling* dengan kriteria pernah bertransaksi minimal dua kali dan menggunakan aplikasi setidaknya enam bulan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert, kemudian dianalisis dengan regresi linier berganda setelah melalui uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *re-use* aplikasi Alfagift, sedangkan harga aplikasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, kecepatan layanan, harga aplikasi, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dengan nilai F 218,657 dan *Adjusted* R^2 0,857, yang berarti 85,7 variasi *re-use* dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut.

Kata kunci :Kecepatan layanan,Harga aplikasi,Kepuasan pelanggan belanja online

THE EFFECT OF SERVICE SPEED, APPLICATION PRICE, AND CUSTOMER SATISFACTION LEVEL ON ALFAGIFT APPLICATION REUSE IN ALFAMART

Ahmad Subari
Faculty of Economics, Law & Humanities, Ngudi Waluyo University
ahmadsubari178@gmail.com

Supervisor
Jaya Ramadaey Bangsa, S.E., M.M.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service speed, application price, and customer satisfaction on the intention to reuse the Alfagift application among Alfamart customers. The research employs a quantitative approach with a causal associative design, involving 110 respondents selected through purposive sampling with criteria of having made at least two transactions and used the application for a minimum of six months. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with multiple linear regression after passing validity, reliability, and classical assumption tests such as normality, multicollinearity, and heteroscedasticity. The results indicate that service speed has a positive and significant effect on Alfagift application reuse, while application price has no significant partial effect. Simultaneously, service speed, application price, and customer satisfaction have a significant effect, with an F value of 218.657 and an Adjusted R^2 of 0.857, meaning that 85.7 of the variation in reuse is explained by these variables.
Keywords: Service speed, Application price, Online shopping customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
PERNYATAAN ORISINALITAS v
HALAMAN KESEIDAAN PUBLIKASI vi
ABSTRAK vii
ABSTRACK viii
MOTTO PERSEMBAHAN ix
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan penelitian 13
1.4 Manfaat Penelitian 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14
2.1 Kajian Teori 14
2.2 PENELITIAN TERDAHULU 22
2.3 KERANGKA BERPIKIR 28
BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1 Jenis dan Desain Penelitian 32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 34
3.4 Definisi Operasional dan Indikator Variabel 38
3.5 Instrumen Penelitian 40

3.6 Teknik Pengumpulan Data 42
3.7 Teknik Analisis Data..... 42
3.8 Penyajian Data..... 43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 45
4.2 Karakteristik Responden 47
4.3 Uji Instrumen Penelitia..... 49
4.4 Pembahasan 62
BAB V PENUTUP..... 68
5.1 Kesimpulan..... 68
5.2 Saran..... 69
DAFTAR PUSTAKA..... 70

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Karakteristik Penelitan Terdahulu 22
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia..... 48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Lama menggunakan Alfagift... 49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Belanja 49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X1 50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X2 50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X3 51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y 51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas 52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas..... 55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... 57
Tabel 4. 12 Hasil Uji T 59
Tabel 4. 13 Hasil Uji F 61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)..... 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Menu aplikasi Alfagift..... 46
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot..... 53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram 54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ec..... 74
Lampiran 2 Surat permohonan penelitian dan Mencari Data 75
Lampiran 3 Surat Cek Plagiarisme 76
Lampiran 4 Kuesioner..... 77