

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD DI JAKARTA**

(Studi Kasus pada Mahasiswa di Jakarta Selatan)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**



**KENANG VITO LAKSONO
1181901024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Kenang Vito Laksono

NIM : 1181901024

Tanda Tangan : 

Tanggal : 3 Maret 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Kenang Vito Laksono
NIM : 1181901024
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabFood di Jakarta (Studi Kasus pada Mahasiswa di Jakarta Selatan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM.
Penguji I : Muchsin S Shihab, SE., MM., MBA., Ph.D
Penguji II : Holila Hatta, S.Pd., MM.



Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 3 Maret 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabFood di Jakarta (Studi Kasus pada Mahasiswa di Jakarta Selatan)”. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk melaksanakan tugas akhir Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dominica Arni Widyastuti, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam membuat konten tugas akhir ini serta memberikan semangat kepada penulis;
2. Muchsin S. Shihab, SE., MM., MBA., Ph.D selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktunya untuk mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini;
3. Holila Hatta, S.Pd., MM. selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktunya untuk mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis dalam penulisan dan pembuatan konten tugas akhir ini;
4. Keluarga Besar Abdul Aziz Bin Muhammad Ali dan Keluarga Besar Bahman Kardjiman;
5. Orang tua Penulis, Sardjito dan Vonca Srinada, adik saya Kevin Vasco Aruji;
6. Bude Ressay Tustra, Bude Vera Marzuklina, Om Tagor Phytagoras selaku pembimbing penulis yang berada di Bogor, pengganti peran Orang Tua penulis yang berada di Bekasi;
7. Fadlurijal Abdullah dan Puspa Anggana Dewi, selaku sahabat sejati yang juga ikut menyemangati dan berpartisipasi dalam penelitian ini;

8. Rika Indriyani dan Keluarga selaku teman dekat penulis yang telah berpartisipasi, menyemangati, dan juga ikut mendoakan hingga penelitian ini berakhir;
9. Pengguna *Online Food Delivery* di Jakarta, terutama pelanggan setia GrabFood Indonesia sebagai obyek penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian tugas akhir ini;
10. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis;
11. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2018 Batch 10 yang selalu memberikan dukungan, informasi, bantuan moril, serta menyemangati dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini;
12. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis, serta seluruh penyemangat penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa selalu membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 3 Maret 2020

Kenang Vito Laksono

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kenang Vito Laksono
NIM : 1181901024
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
GrabFood di Jakarta (Studi Kasus pada Mahasiswa di Jakarta
Selatan)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 Maret 2020

Yang menyatakan,



Kenang Vito Laksono

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabFood di Jakarta (Studi Kasus pada Mahasiswa di Jakarta Selatan)

Kenang Vito Laksono

ABSTRAK

Dibuatnya penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan GrabFood di Jakarta. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang di ambil oleh peneliti adalah 100 responden, dimana pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang memesan makanan via aplikasi GrabFood minimal sedikitnya tiga kali dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Hasil penelitian menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan di dapatkan persamaan regresi $Y = 15,482 + 0,276 X$ dan t hitung sebesar 2,842 serta nilai signifikan sebesar 0,05. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan bagaimana caranya dalam meningkatkan kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh jasa pengantaran makanan melihat persaingan yang semakin ketat dalam merebut kepercayaan konsumen dalam menggunakan jasa yang dipilih.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, GrabFood Indonesia

*The Effect Of Service Quality Towards Customer Satisfaction Of GRABFOOD
In Jakarta City (By study cases of Students in South Jakarta area)*

Kenang Vito Laksono

ABSTRACT

This research aims to examine about the effect of service quality towards customer satisfaction of GrabFood in Jakarta city. With the study cases of population which is stayed or lived in Jakarta, especially South Jakarta area for students using a purposive sampling technique as a data collection methods. A sample to be submitted by the researcher it's about 100 respondent, where the data collection made by distributing a questionnaires to consumers which has had a GrabFood applications and frequently three times for applications usage during the last 6 months ago. The results showed that the service quality variable partially had a significant effect on customer satisfaction by getting a regression equation $Y = 15.482 + 0.276 X$ and an amount of t is 2.842 and a significant value of 0.05. This study aims to provide an insight about how to improve customer satisfaction based on the service quality that has been offered by services seeing the race competition of food delivery services in order to get a consumer confidence in which the way they had using their selected food delivery services.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, GrabFood Indonesia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR PUSTAKA	71
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Definisi Pemasaran	9
2.2 Manajemen Pemasaran	10
2.3 Pemasaran Jasa	11
2.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.6 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya.....	23
2.7 Kerangka Pemikiran.....	29
2.8 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	32
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6 Uji Instrumen Data.....	40
3.7 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	43

3.8 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	46
4.2 Analisa dan Pembahasan	49
4.3 Uji Validitas	52
4.4 Uji Reliabilitas	54
4.5 Statistik Deskriptif	56
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.7 Hasil Uji Hipotesis	62
4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	64
4.9 Pembahasan Hasil	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Internet di Indonesia2

Gambar 1. 2 Waktu yang Dhabiskan Masyarakat Dunia untuk Mengakses
Internet3

Gambar 1. 3 Aplikasi yang Sering Dipakai Dalam Memesan
Makanan..... 4

Gambar 1. 4 Contoh Buruknya Layanan GrabFood Pada
Customer..... 5

Gambar 2.1 Sistem Pemasaran Sederhana.....9

Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian.....28

Gambar 4.1 Perubahan Logo GrabFood.....46

Gambar 4.2 Logo GrabFood.....46

Gambar 4.3 P-Plot Normalitas Data.....59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel	34
Tabel 3.2 Skala Likert.....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Frekuensi Penggunaan GrabFood Responden	50
Tabel 4.4 Jumlah Pengeluaran GrabFood Responden	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan 30 Responden	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan 100 Responden	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 30 Responden	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 100 Responden	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 30 Responden	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 100 Responden	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 30 Responden.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 100 Responden.....	56
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X)	57
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	58
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	61
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
Tabel 4.17 Uji T (Signifikansi Parsial)	63
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Sederhana (<i>Summary</i>).....	64
Tabel 4.19 Analisis Regresi Linier Sederhana (ANOVA).....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	80

