

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI DISKON
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-FOOD DI DKI JAKARTA**

Tugas Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Andri Razaq Putra
1211911014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip atau dirujuk telah dinyatakan dengan benar

Nama : Andri Razaq Putra

NIM : 1211911014

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andri Razaq Putra', is displayed within a light gray rectangular box.

Tanggal : 14 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan:

Nama : Andri Razaq Putra
NIM : 1211911014
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Diskon terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Food di DKI Jakarta

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

Dewan Penguji

Pembimbing : Prof. Muchsin Saggaiff Shihab, SE., M.Sc., MBA., PhD



Muchsin

Penguji 1 : Ananda Fortunisa, SE., M.Si.



(.....)

Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti, SE., M.M.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Agustus 2025

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat Rahmat dan Karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Diskon terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Food di DKI Jakarta" ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S.M) program studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Keberhasilan penulis tidak terlepas dari banyak pihak yang turut berperan serta dan membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini. Dengan hormat dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Prof. Muchsin Saggaff Shihab, SE., M.Sc., MBA., PhD selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan restu sehingga penulis diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menulis skripsi.
5. Istri dan Anak-anak yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman yang telah membantu dan menyemati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Andri Razaq Putra
NIM : 1211911014
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 dan Persepsi Diskon terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Food di DKI Jakarta”

Beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Tanggal: 14 Agustus 2025

Yang Menyatakan



(Andri Razaq Putra)

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Diskon Terhadap Kepuasan
Pelanggan Go-Food Di Dki Jakarta**

Andri Razaq Putra
Universitas Bakrie

ABSTRAK

Kehadiran Gojek memberikan banyak kemudahan dan manfaat bagi kehidupan manusia. Keragaman fitur-fitur yang ditawarkan membuat Gojek semakin diminati oleh masyarakat Indonesia. Go-Food merupakan salah satu fitur dimiliki Gojek, fitur ini memungkinkan pengguna untuk memesan makanan secara online kapanpun dan dimanapun. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi diskon terhadap kepuasan pelanggan Go-Food di DKI Jakarta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Go-Food secara online. Teknik pengumpulan data menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling dan pengumpulannya melalui Microsoft Form. Jumlah responden yang terkumpul sebanyak 117 responden. Analisis data menggunakan software SPSS versi 27. Hasil penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan dan persepsi diskon berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Food di DKI Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Diskon, Kepuasan Pelanggan

The Effect of Service Quality and Perception of Discount on Customer Satisfaction of Go-Food in DKI Jakarta

Andri Razaq Putra

Universitas Bakrie

ABSTRACT

The presence of Gojek has brought numerous conveniences and benefits to human life. The diversity of features offered has made Gojek increasingly popular among Indonesians. Go-Food, one of Gojek's features, allows users to order food online anytime and anywhere. This study aims to examine the influence of service quality and the perception of price and discounts on Go-Food customer satisfaction in DKI Jakarta. This study is quantitative, utilizing primary data collected by distributing online questionnaires to Go-Food customers. The data collection technique employed non-probability sampling, specifically purposive sampling, with data gathered via Microsoft Forms. A total of 117 respondents were collected. Data analysis was performed using SPSS version 27. The results of this study demonstrate that service quality and the perception of price and discounts have a significant positive effect on Go-Food customer satisfaction in DKI Jakarta.

Keywords: Service Quality, Perception of Discount, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terkait Penelitian Sebelumnya.....	8
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait Kerangka Pemikiran	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Persepsi Diskon.....	14
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2 Pengaruh Persepsi Diskon terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Diskon terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	19

3.2.1	Objek Penelitian.....	19
3.2.2	Subjek Penelitian	19
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian	22
3.5	Teknik Analisis Data	24
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	24
3.5.2	Pengujian Instrumen Penelitian	24
3.5.3	Pengujian Asumsi Klasik	25
3.5.4	Pengujian Hipotesis	27
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	29
4.2	Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.3	Hasil Pengujian Statistik	34
4.3.1.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
4.3.2.	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	35
4.3.3.	Hasil Pengujian Hipotesis	38
4.3.4.	Interpretasi Hasil Penelitian.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA		46
LAMPIRAN		50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 3. 1 Skala Semantic Differential	20
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel.....	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4. 2 Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan	31
Tabel 4. 3 Jawaban Responden untuk Variabel Persepsi Harga dan Diskon.....	32
Tabel 4. 4 Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	33
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Validitas	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Kolmogorov Smirnov	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	36
Tabel 4. 9 Hasil Breusch-Pagan.....	37
Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji T	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	18
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner.....	54
Lampiran 3 Output SPSS.....	68