

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
GO-FOOD DI JAKARTA**

**(Studi Pada Konsumen Go-Food di Jakarta)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS  
TERAKREDITASI-A**

**MERCU BUANA**

**Nama : Rudyansah**

**NIM : 43118110328**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
GO-FOOD DI JAKARTA**

**(Studi Pada Konsumen Go-Food di Jakarta)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**NIM : 43118110328**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rudyansah  
NIM : 43118110328  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan proposal ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Desember 2022



**Rudyansah**

**43118110328**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rudyansyah  
NIM : 43118110328  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan go-food di Jakarta  
Tanggal Sidang : 16 Desember 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing

  
Dr. Syafrizal Chan, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Manajemen

Ketua Program Studi S1

  
Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

  
Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 01232057



Please Scan

QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah serta rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Go-Food* Di Jakarta”.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Syafrizal Chan, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, waktu luang selama bimbingan, serta nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

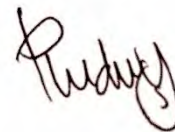
1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen serta staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Mama serta Papa, yang sangat penulis cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi inspirasi dan do'a yang tiada hentinya selalu kepada penulis, adik-adik serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
6. Untuk Teman-teman Mercu Buana Jurusan Ekonomi Bisnis angkatan 2018 terima kasih banyak untuk semangat dan dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman serta pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, serta peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mohon maaf apabila ada kesalahan serta kelemahan dalam tugas akhir ini. Terima kasih.

Jakarta, 16 Desember 2022



Rudyansah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Manajemen Pemasaran .....	11
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Harga.....	16
4. Kepuasan Konsumen .....	20
5. Loyalitas Pelanggan .....	22
6. Penelitian Terdahulu .....	25
B. Pengembangan Hipotesis .....	30
C. Rerangka Konseptual .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
B. Desain Penelitian .....	33
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	34

1. Definisi Variabel.....	34
2. Operasional Variabel .....	35
D. Skala Pengukuran Variabel.....	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel .....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
G. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
B. Karakteristik Responden.....	46
C. Hasil Deskriptif Variabel .....	50
1. Penilaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	50
2. Penilaian Responden Variabel Harga (X2).....	52
3. Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X3).....	54
4. Penilaian Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	56
D. Pengujian Instrumen Data Penelitian.....	58
1. Uji Validitas Instrumen.....	58
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	61
E. Hasil Analisis Data .....	62
1. Pengujian Asumsi Klasik.....	62
a. Uji Normalitas.....	62
b. Uji Multikolinearitas .....	65
c. Uji Autokorelasi .....	66
d. Uji Heteroskedastisitas.....	67
2. Analisis Regresi Linier .....	70
3. Analisis Koesifien Korelasi (R).....	73
4. Analisis Koefisien Determinasi .....	76
5. Pengujian Hipotesis .....	78
a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	78
b. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	81



F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	86
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	89
<b>LAMPIRAN</b> .....	93



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Tarif Dasar Go Food Di Jakarta .....	6
1.2	Data Tambahan Go Food Di Jakarta .....	6
1.3	Hasil Pra-Survei .....	7
2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel .....	35
3.2	Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	37
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	49
4.5	Tabel Interval Tanggapan Responden.....	50
4.6	Jawaban Responden Berdasar Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	51
4.7	Jawaban Responden Berdasar Variabel Harga (X2).....	53
4.8	Jawaban Responden Berdasar Variabel Kepuasan Pelanggan (X3) ....	55
4.9	Jawaban Responden Kriteria Berdasar Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) ...	56
4.10	Hasil Uji Validitas Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X1)....	58
4.11	Hasil Uji Validitas Berdasarkan Variabel Harga (X2).....	59
4.12	Hasil Uji Validitas Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan (X3) .	60
4.13	Hasil Uji Validitas Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)....	60
4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen.....	62
4.15	Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Kolmogrof Smirnov Test</i> .....	63
4.16	Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Kolmogrof Smirnov Test</i> .....	63
4.17	Hasil Pengujian Multikolinearitas Dengan <i>Collinearity Stastistic</i> .....	66
4.18	Pedoman Interpretasi Uji Durbin-Watson.....	67
4.19	Hasil Uji Autokorelasi Dengan Durbin-Watson .....	67
4.20	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Dengan Uji <i>Glejser</i> .....	68
4.21	Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	70

4.22	Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	71
4.23	Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Kepuasan Pelanggan (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	71
4.24	Hasil Pengujian Regresi Berganda Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Kepuasan Pelanggan (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	72
4.25	Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Secara Parsial Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	74
4.26	Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Secara Parsial Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	74
4.27	Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Secara Parsial Kepuasan Pelanggan (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	75
4.28	Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Secara Simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	75
4.29	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Secara Parsial Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	76
4.30	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Secara Parsial Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	76
4.31	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Secara Parsial Kepuasan Pelanggan (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	77
4.32	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Secara Simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	77
4.33	Hasil Uji Hipotesis (Uji T) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	79
4.34	Hasil Uji T Variabel Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	80
4.35	Hasil Uji T Variabel Kepuasan Pelanggan (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	81
4.36	Hasil Hipotesis (Uji F) Secara Simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	83

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1. 1	Southeast Asia Food Delivery Market Growth 2021 .....	2
1. 2	Persebaran Southeast Asia Food Delivery Market Growth 2021.....	3
1. 3	SEA Delivery Food GMV 2020.....	4
2. 1	Rerangka Konseptual .....	32
4. 1	Struktur Organisasi Perusahaan Go-Jek.....	46
4. 2	Grafik P-P Plot Hasil Uji Normalitas.....	65
4. 3	Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1:	Pra Survei .....	94
Lampiran 2:	Jawaban Responden.....	98
Lampiran 3:	Hasil Olah Data .....	106
Lampiran 4:	Tabel r.....	118
Lampiran 5:	Tabel t.....	119
Lampiran 6:	Tabel F.....	120



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA