

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI NILAI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN GOFOOD DI JABODETABEK”**

SKRIPSI



Nama : Ubaidillah Taufiq Hidayat

Nim : 43117010344

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2023

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI NILAI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN GOFOOD DI DKI JABODETABEK”**

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



Nama : Ubaidillah Taufiq Hidayat

Nim : 43117010344

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ubaidillah Taufiq Hidayat

Nim : 43117010344

Program Studi : Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 September 2023



Ubaidillah Taufiq Hidayat

43117010344

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ubaidillah Taufiq Hidayat
NIM : 43117010344
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI NILAI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
GOFOOD DI JABODETABEK
Tanggal Sidang : 8 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Arief Bowo Prayoga Kasmoo, S.E., M.M., Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 09232855



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Loyalitas Pelanggan pada layanan pesan-antar makanan GoFood. Objek penelitian adalah layanan pesan-antar makanan GoFood. Variabel independen yang didapatkan dari hasil survei pendahuluan adalah Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai dan Kualitas Produk. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif, uji instrument, dan SEM dengan pengolahan data menggunakan PLS. Populasinya adalah penduduk berwilayah tinggal di Jabodetabek, dengan sampel 115 responden. Hasil pengujian data dengan menggunakan menggunakan software Smart-PLS v3.3.3. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Gofood, Persepsi Nilai memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Gofood, Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Gofood.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

This research aims to test the effect of Customer Loyalty on the GoFood food delivery service. The research object is the GoFood food delivery service. The independent variables obtained from the preliminary survey results are Service Quality, Perceived Value and Product Quality. This research uses descriptive data analysis techniques, instrument testing, and SEM with data processing using PLS. The population is residents living in Jabodetabek, with a sample of 115 respondents. Data testing results using Smart-PLS v3.3.3 software. In general, the results of this research show that Service Quality has a significant influence on increasing Gofood Customer Loyalty, Value Perception has a significant influence on increasing Gofood Customer Loyalty, Product Quality has a significant influence on increasing Gofood Customer Loyalty.

Keywords: Service Quality, Perceived Value .Service Quality Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOFOOD DI JAKARTA” Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin

berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak/Ibu selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
7. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada hentihentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik

yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta,



UNIVERSITAS Ubaidillah Taufiq Hidayat
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABLE.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C.Tujuan Penelitian	10
D.Kontribusi Penelitian	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen Pemasaran	12
2.Loyalitas Pelanggan.....	14
3.Kualitas Produk.....	16
4. Persepsi Nilai	19
5.Kualitas Pelayanan.....	21
B. Penelitian Kajian Riset Terdahulu	23
C.Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	31
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Desain Penelitian	35
C. Defnisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36

1. Definisi Variabel	36
2. Operasionalisasi Variabel	37
3. Skala Pengukuran Variabel	39
D. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	41
5. Metode Pengumpulan Data	42
A. Teknik Pengumpulan Data	42
B. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS	44
BAB IV	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Uji Deskriptif	49
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
d. Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan	52
e. Karakteristik responden berdasarkan Domisili	52
C. Deskripsi Variabel	53
a. Variabel Kualitas Pelayanan	53
B. Variabel Persepsi Nilai	54
C. Variabel Kualitas Produk	54
D. Variabel Loyalitas Pelanggan	55
D. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS)	55
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model)	56
2. Pengujian Uji Model Struktural (Inner Model)	61
E. Pembahasan Hasil Penelitian	67
1. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	67
2. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pelanggan	68
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	68
BAB V	70
SIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70

B.Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Table tarif baru dan tarif lama GoFood	7
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Online dan Offline	9
Tabel 1.3 Table PraSurvey	11
Tabel 2.1 Table Penelitian terdahulu	28
Tabel 3.1 Table Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	54
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Domisili	54
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel PERSEPSI NILAI	56
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.10 Outer loadings dan Convergent Validity (AVE)	60
Tabel 4.11 Discriminat Validity nilai Fornier-lacker criteria	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	62
Tabel 4.13 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	63
Tabel 4.14 koefisien determinasi (R2)	64
Tabel 4.15 Predictive relevance (Q2)	65
Tabel 4.16 affect size nilai f2	66
Tabel 4.17 Uji Hipotesis pengaruh langsung model Penelitian	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Pengeluaran Digital Selama Pandemi Covid 19	3
Gambar 1.2 GMV Layanan transportasi dan OFD di Indonesia	4
Gambar 1.3 GMV Online Food Delivery di Indonesia	5
Gambar 1.3 Top Of Mind OFD di Indonesia	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia	53
Gambar 4.2 LOGO	54
Gambar 4.3 Hasil perhitungan outer analisis jalur penelitian	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Bootstrapping	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	100

