

ABSTRACT

WARDANI, Communication Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Djuanda University, 2022, The Effect of *Grabfood* on Consumer Satisfaction in Bogor City, Supervisor I: Dr. H. Muhammad Luthfie, Drs., M.Sc. and Advisor II: Dr. Agustina M. Purnomo, SP., M.Sc.

The emergence of the *online* has undoubtedly made companies compete in this field to get more customers or consumers to compete with similar companies—one of them is rapidly increasing its users, namely PT. Grab Indonesia. A company certainly will not develop if service quality is not good. *Grabfood's* quality of service pays attention to customer satisfaction in terms of the quality of the restaurant of choice. It will be considered satisfactory and sound in the eyes of consumers if the restaurant can provide services by consumer expectations. If the service provided is more or less satisfactory, then the restaurant's quality is considered poor. This study aims to determine the effect of service quality and interaction quality from *Grabfood* on consumer satisfaction in the city of Bogor. The research approach is carried out with quantitative methods. This study used multiple linear regression analysis, coefficient of determination, and hypothesis testing, namely the t-test and f-test, to analyze the data. The regression coefficient obtained is $Y = 1.436 + 0.331 X_1 + 0.318 X_2$, which has a constant value of 1.436. It also has a service quality coefficient of 0.331. It has an interaction quality coefficient value of 0.318, which has a positive value which means that quality service (X_1) and interaction quality (X_2) have a positive effect on customer satisfaction (Y). The results of the t-test also show that the service quality and interaction quality variables have the same significance level of 0.00, which means that the value is smaller than = 0.05. Therefore, H_a is accepted, and H_0 is rejected. It shows that there is an influence of service quality variables and interaction quality on consumer satisfaction, with an influence value of 62.4% obtained through the coefficient of determination test. The rest is influenced by variables not included in this study. It can be concluded that the quality of service provided by *Grabfood* significantly affects consumer satisfaction in the city of Bogor.

Keywords: Service Quality; *Grabfood*; Consumer Satisfaction.



ABSTRAK

WARDANI, Program Studi Sains Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan *Grabfood* Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Bogor, Pembimbing I: Dr. H. Muhammad Luthfie, Drs., M.Si. dan Pembimbing II: Dr. Agustina M. Purnomo, SP., M.Si..

Kemunculan fenomena transportasi *online* tentunya membuat perusahaan bersaing dalam bidang tersebut guna mendapatkan banyak pelanggan atau konsumen untuk berlomba dengan perusahaan serupa. Salah satunya yang sedang meningkat pesat penggunanya yaitu PT. Grab Indonesia. Suatu perusahaan tentu tidak akan berkembang jika dari segi kualitas pelayannya kurang baik. Kualitas pelayanan dari *Grabfood* juga memperhatikan kepuasan konsumennya dari segi kualitas restoran pilihan. Hal tersebut akan dianggap memuaskan dan baik dimata konsumen jika restoran dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, jika pelayanan yang diberikan lebih kurang memuaskan, maka kualitas restoran dianggap buruk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas interaksi dari *Grabfood* terhadap kepuasan konsumen di Kota Bogor. Pendekatan penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan juga uji hipotesis yaitu dengan uji t serta uji f. Diperoleh koefisien regresi dalam penelitian ini adalah $Y = 1,436 + 0,331 X_1 + 0,318 X_2$ yang dimana memiliki nilai konstanta sebesar 1,436, kemudian memiliki koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,331 dan juga memiliki nilai koefisien kualitas interaksi sebesar 0,318 memiliki nilai positif yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas interaksi (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil uji t juga menunjukkan pada variabel kualitas pelayanan dan kualitas interaksi memiliki tingkat signifikansi yang sama yaitu 0,00 yang dimana artinya nilai tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Oleh karena itu, H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel variabel kualitas pelayanan dan kualitas interaksi terhadap variabel kepuasan konsumen dengan nilai pengaruh 62,4% yang diperoleh melalui uji koefisien determinasi dan sisanya

dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk kedalam penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Grabfood* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kota Bogor.

Kata kunci : Kulitas Pelayanan; *Grabfood*; Kepuasan Konsumen.

SURAT PERNYATAAN

Perihal: Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agitta Desvia Wardani
NIM : G.1810908
Fakultas/ Universitas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer/
Universitas Djuanda Bogor
Program Studi : Sains Komunikasi
Judul Penelitian : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GRABFOOD TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA BOGOR**

Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Luthfie, Drs. M.Si.
Pembimbing II : Agustina M. Purnomo, Dr., S.P., M.Si.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, baik dalam proses pengetikan maupun penyusunan materinya.

Apabila dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, ternyata ada sebagian atau seluruhnya dikerjakan oleh orang lain, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk pencabutan status saya sebagai mahasiswa (drop out).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sehat dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Menyetujui,
Pembimbing I,



Dr. H. Muhammad Luthfie, Drs. M.Si.
NIP/NPP. 213 870 549

Bogor, 14 Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Agitta Desvia Wardani
NIM. G.1810908

Menyetujui
Dekan,

Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 196705191992032003

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT sang pencipta dan penguasa alam beserta isinya, yang maha pengasih lagi maha penyayang serta yang telah memberikan curahan, karunia, dan hidayahnya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Interaksi Grabfood Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Bogor**”. Skripsi ini di susun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sains Komunikasi (S1). Terimakasih penulis ucapan kepada berbagai pihak atas bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Pembina dan Pengurus Yayasan Pusat Studi dan Pengembangan Islam Amaliyah Indonesia (YPSPIAI)
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Djuanda.
3. Ibu Dr. (Cand.) Ginung Pratidina, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer. Ibu Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer serta Ibu Maria Fitriah, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer.
4. Bapak Dr. Ali Alamsyah Kusumadinata, SP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Sains Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, serta Ibu Desi Hasbiyah, S.Si., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sains Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer.

5. Bapak Dr. H. Muhammad Luthfie, Drs., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I
6. Ibu Dr. Agustina M. Purnomo, SP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II .
7. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu dan pengalaman serta pelayanan administrasi demi tersusunnya skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Suwarno dan Ibu Nani Sumarni, dan adik-adik tersayang Dianita Septia Wardani, Arya Genta Samudera dan Bayu Catur Pamungkas serta yang terkasih Mochammad Yassar Syawaludin Ganda, penulis mengucapkan terima kasih telah memberikan kasih sayang, doa, motivasi serta dukungan secara teori maupun material.
9. Nabilah, Sukmadara, dan Mega sebagai kerabat terdekat yang telah mendukung dan memotivasi penulis sehingga Skripsi ini dapat tersusun dengan baik dan lancar.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Sains Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda angkatan 2018, serta rekan lainnya yang telah memberikan motivasi, saran, dukungan serta dorongan kepada penulis sehingga terselesaikannya laporan ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan skripsi, terima kasih atas saran, dukungan dan semangatnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi

ini masih jauh dari kata sempurna, sehubungan dengan itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Terima Kasih.

Bogor, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Teori Psikologi Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Teori Stimulus – Respons (S-R)	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Komunikasi melalui Aplikasi <i>Mobile</i> (Apps)	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.

2.3	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.5	Operasionalisasi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Prosedur Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.6	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.7	Uji t (parsial)	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Pengujian Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Analisis Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Waktu dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Grabfood	Error! Bookmark not defined.
4.2	Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.

4.3	Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Grabfood Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Bogor.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Pengaruh Kualitas Interaksi <i>Grabfood</i> Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Bogor.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Implikasi	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Implikasi Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	80
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	15
2.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
3.1	Penyusunan Rumusan Hipotesis	43
3.2	Bobot Nilai	46
3.3	Skala Penilaian	46
3.4	Kriteria Validitas	48
3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	42
3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi (X_2)	42
3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	43
3.8	Kriteria Reliabilitas	44
3.9	Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS	45
3.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	45
3.11	Uji Heteroskedastisitas Glejser	47
3.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	47
3.13	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	48
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53

4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	53
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>Grabfood</i>	54
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Grabfood</i>	54
4.7	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	55
4.8	Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan	56
4.9	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Interaksi	57
4.10	Rekapitulasi Penilaian Kualitas Interaksi	58
4.11	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen	60
4.12	Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Konsumen	61
4.13	Koefisien Regresi dan Uji Signifikansi	63
4.14	Koefisien Determinasi	64
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)	66
4.16	Rekapitulasi Uji t	68
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji f)	69
4.18	Hasil Rekapitulasi (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan	71
4.19	Hasil Rekapitulasi (Uji t) Variabel Kualitas Interaksi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir Peneliti	27
3.1	Uji satu arah untuk $H_a : \theta < \theta_0$	37
3.2	Uji satu arah untuk $H_a : \theta > \theta_0$	38
3.3	Skala <i>Likert</i>	40
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>scatterplot</i>	46
4.2	Hasil Uji Normalitas dengan Normal <i>Probability Plot</i>	49
4.3	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	67
4.4	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi	88
2	Kuesioner Penelitian	90
3	Tanggapan Responden Variabel X	93
4	Tanggapan Responden Variabel Y	106
5	Lembar Bimbingan Skripsi	119
6	Surat Izin Publikasi	122
7	Artikel Skripsi	123
8	Daftar Riwayat Hidup	135