

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
LAYANAN PESAN ANTAR PRODUK *ONLINE GRABFOOD* PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Sangga Rahmansyah Thalib

41183402200036



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

FAKULTAS EKONOMI

MANAJEMEN

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA LAYANAN PESAN
ANTAR PRODUK *ONLINE GRABFOOD* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
ISLAM 45 BEKASI**

Tanggal : 20 November 2024

Oleh,

Sangga Rahmansyah Thalib

NPM: 41183402200036

Disetujui,

Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA LAYANAN PESAN
ANTAR PRODUK *ONLINE GRABFOOD* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
ISLAM 45 BEKASI**

Tanggal : 28 November 2024

Oleh,

Sangga Rahmansyah Thalib

NPM: 41183402200036

Diuji Oleh,

Penguji I

Ria Marginingsih, S.E., M.B.A.

Penguji II

Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Mengetahui,

Pembimbing

Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sangga Rahmansyah Thalib
NPM : 41183402200036
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : sanggathalib2502@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Layanan Pesan Antar Produk Online GrabFood Pada Mahasiswa Univesitas Islam 45 Bekasi*" bebas dari plagiarisme. Rujukan penulis sudah sesuai dengan terknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban tanpa adanya ppaksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 20 November 2024

Yang Menyatakan



Sangga Rahmansyah Thalib

ABSTRAK

Sangga Rahmansyah Thalib (41183402200036)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Layanan Pesan Antar Produk *Online GrabFood* Pada Mahasiswa Universitas Islam 45 Bekasi.

137 Halaman + 23 Tabel + 6 Gambar + 19 Lampiran

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Layanan Pesan Antar Produk *Online GrabFood* Pada Mahasiswa Universitas Islam 45 Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* yang telah menggunakan aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* lebih dari dua kali, pada penelitian ini menggunakan *Probability Sampling*. Analisis data menggunakan analisis linier berganda dengan program SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil nilai t hitung sebesar $2.462 > t$ tabel $1,655$ dengan signifikansi $0,015 < 0,05$. Variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil nilai t hitung sebesar sebesar $2.663 > t$ tabel $1,655$ dengan signifikansi $0,009 < 0,05$. Dan variabel harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil nilai t hitung sebesar sebesar $5.201 > t$ tabel $1,655$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji signifikansi model F variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan, dapat dibuktikan dengan hasil F hitung sebesar $262.715 >$ nilai F tabel sebesar 2.67 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Lalu kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga memiliki pengaruh sebesar 84.4% terhadap variabel kepuasan pelanggan sedangkan $15,6\%$ sisanya dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Daftar Pustaka: 43 (2015 – 2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim.

Assalamualaikum wr. wb.

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Layanan Pesan Antar Produk *Online GrabFood* Pada Mahasiswa Universitas Islam 45 Bekasi”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan saran kepada:

1. Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini, terima kasih banyak karena sudah mau membimbing saya dengan Ikhlas dan sepeenuh hati.
2. Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Alm Papa saya Bayu Yuliasyah Thalib yang telah membiayai kuliah saya dan juga kaka saya Yulita Rahma Safitri Thalib yang mau bekerja keras membantu melanjutkan perjuangan papa dalam membiayai saya hingga bisa mencapai saat ini,ibu saya Nurohma Indrawati, Adik saya Atha Rachmansyah Thalib yang telah mendoakan saya hingga saat ini dan juga teman teman saya Rizky Adnan, Riski Setiawan, Adi Maulana, Aldilah Rizky Maulana dan juga Agung Mahfudin yang sudah membantu mengkoreksi dan juga memberikan Solusi ketika saya sedang kesulitan dalam mengerjakan penelitian ini yang telah membantu memberikan dorongan, terimakasih dan sukses untuk kalian semua di masa depan yang akan datang.

5. Serta tidak lupa untuk Yasshirly Yussia Ikhsania terimakasih karena selalu mengingatkan, memotivasi dan mendukung serta percaya dengan apa yang langkah yang saya lakukan hingga saat ini, *last but not least* percaya dengan progress yang sedang kalian jalankan dan niatkan ibadah dalam setiap aktivitas sehingga bisa menjadi pahala untuk kalian.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Wassalamualaikum wr. wb

Bekasi, 23 November 2024

Penulis

Sangga Rahmansyah Thalib

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1 Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :.....	14
1.4 Ruang lingkup dan Batasan Masalah	14
1.5 Sistematika Pelaporan	15
BAB II.....	17
2.1 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.3 Kepercayaan Pelanggan	20
2.3.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan	20
2.3.2 Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	21
2.4 Harga	21
2.4.1 Pengertian Harga	21
2.4.2 Indikator Harga	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	23

2.6 Kerangka Pemikiran	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III	31
3.1 Metode Penelitian.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Obyek dan Lokasi Penelitian	32
3.1.3 Populasi dan Sampel	32
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.2 Instrumen Penelitian.....	30
3.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	30
3.2.2 Variabel Kepercayaan (X2).....	31
3.2.3 Variabel Harga (X3).....	31
3.3 Teknik Pengolahan Data.....	32
3.3.1 Uji Validitas	32
3.3.2 Uji Reliabilitas	33
3.3.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.3.3.1 Uji Normalitas Data	33
3.3.3.2 Uji Multikolinearitas	33
3.3.3.3 Uji Heterosdastisitas.....	34
3.3.4 Uji Hipotesis	34
3.3.4.1 Analisis Linier Berganda.....	34
3.3.4.2 Uji Koefisien Determinasi.....	35
3.3.4.3 Uji t (Parsial).....	35
3.3.4.4 Uji F (Simultan)	36
BAB IV	38
4.1 Gambaran Umum	38
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2 Uji Validitas.....	39
4.3 Uji Reliabilitas.....	42

4.4 Deskripsi Analisis Data	42
4.4.1 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan(X_1).....	42
4.4.2 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kepercayaan (X_2).....	45
4.4.3 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Harga (X_3).....	46
4.4.4 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.5.1 Uji Normalitas	50
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov -Smirnov Test.....	51
4.5.2 Uji Multikolinearitas	52
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
4.5.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
4.5.5 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	55
4.5.6 Hasil Uji F (Anova).....	56
4.5.7 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.6 Pembahasan.....	57
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.6.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
BAB V.....	63
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Produk Indonesia Tahun 2022..	2
Gambar 1.2 Hasil Kuesioner Mahasiswa/i pengguna layanan Pesan Makanan Online Universitas Islam 45 Bekasi Tahun 2024.....	3
Gambar 1.3 Hasil Kuisisioner pengguna layanan Pesan Makanan Online Universitas Islam 45 Bekasi Tahun 2024.....	4
Gambar 4.1 Normal Probability plot.....	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Hasil Penilaian Pengguna GrabFood di Univesitas Islam 45 Bekasi	77
Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Mahasiswa Universitas Islam 45 Bekasi	79
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden mengenai Data Kuisisioner Kualitas Pelayanan (X1)	80
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden mengenai Data Kuisisioner Kepercayaan (X2)	80
Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden mengenai Data Kuisisioner Harga (X3) ...	88
Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden mengenai Data Kuisisioner Kepuasan Pelanggan (Y).....	92
Lampiran 8 Hasil Analisis Data	96
Lampiran 9 Tabel F	106
Lampiran 10 Tabel T	107
Lampiran 11 Tabel R.....	108
Lampiran 12 Surat Keputusan Skripsi	109
Lampiran 13 Kartu Bimbingan	110
Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal.....	111
Lampiran 15 Surat Permohonan Izin Data Penelitian.....	113
Lampiran 16 Hasil Tabel dan Rumus Sampel.....	114
Lampiran 17 Bukti Pra-survey 30 Mahasiswa Universitas Islam 45 Bekasi	115
Lampiran 18 Hasil Turnitin.....	119
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup Peneliti	120

Hasil Turnitin

Skripsi-Sangga-Rahmansyah-Thalib-2024--super-fix.pdf

ORIGINALITY REPORT

27%
SIMILARITY INDEX

24%
INTERNET SOURCES

14%
PUBLICATIONS

18%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	3%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
5	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
6	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
8	Submitted to Tabor College Student Paper	1%
9	repository.eka-prasetya.ac.id Internet Source	1%