

**PENGARUH MINAT BELI DAN KUALITAS PELAYANAN GO-
FOOD TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh :

Nurin Novita Sari

201610325174



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Minat Beli Dan Kualitas Pelayanan
GoFood Terhadap Kepuasan Konsumen
Nama Mahasiswa : Nurin Novita Sari
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325174
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2020



Jakarta, 3 Agustus 2020

MENYETUJUI,
Pembimbing

M. FADHLI NURSAL, S.E, M.M.
NIDN : 0325057908

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Minat Beli dan Kualitas Pelayanan Go-Food Terhadap Kepuasan Pelanggan
Nama Mahasiswa : Nurin Novita Sari
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325174
Program Studi/ Fakultas : Manajemen/ Ekonomi
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2020

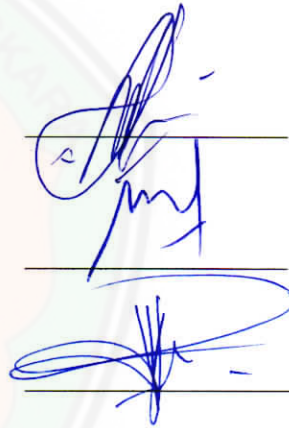
Jakarta, 3 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Andrian, SE., MM
NIDN : 0321077102

Penguji I : M. Fadhli Nursal, SE., MM
NIDN : 0325057908

Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, SE., MM
NIDN : 0309048102



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Minat Beli dan Kualitas Pelayanan Go Food Terhadap Kepuasan Pelanggan”

Ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 3 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Nurin Novita Sari
201610325174

ABSTRAK

Nurin Novita Sari. 201610325174. Pengaruh minat beli dan kualitas pelayanan Go-Food terhadap kepuasan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini ialah : (1) Untuk mengetahui pengaruh minat beli secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna Go-Food. (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna Go-Food. (3) Untuk mengetahui pengaruh minat beli dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna Go-Food. Populasi pada penelitian ini tidak diketahui . Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Minat beli berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen pengguna Go-Food. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna Go-Food. (3) Minat beli dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Go-Food.

Kata kunci : Minat Beli, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Nurin Novita Sari. 201610325174. The influence of buying interest and quality of Go-Food services on consumer satisfaction.

The purpose of this study are: (1) To determine the effect of partial buying interest on the satisfaction of Go-Food users. (2) To determine the effect of service quality partially on the satisfaction of consumers of Go-Food users. (3) To determine the effect of buying interest and service quality simultaneously on GoFood users' customer satisfaction. The population in this study is unknown. The sampling technique uses purposive sampling. Data collection techniques using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that: (1) Purchasing interest directly affects the satisfaction of consumers of Go-Food users. (2) Service quality influences the satisfaction of Go-Food users. (3) Purchasing interest and service quality significantly influence consumer satisfaction of Go-Food users. **Keywords: Purchase Interest, Service Quality, Consumer Satisfaction**

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan proposal ini yang berjudul “Pengaruh Minat Beli dan Kualitas Layanan Go Food Terhadap Kepuasan Pelanggan”, guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian Tugas Akhir. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terima kasih, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Irjen (P) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA, CSRA, CMA, CACP selaku Kepala Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan merangkap sebagai pembimbing dalam pembuatan skripsi ini.

Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 3 Agustus 2020

Penulis

Nurin Novita Sari

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II | 6 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1. Minat Beli | 6 |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2.1.3. Kepuasan Konsumen | 9 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian | 13 |
| BAB III | 15 |

| | |
|--|-----------|
| METODE PENELITIAN | 15 |
| 3.1. Desain Penelitian | 15 |
| 3.2. Subjek dan Objek Penelitian | 15 |
| 3.3. Tahapan Penelitian | 16 |
| 3.4. Variabel Penelitian | 16 |
| 3.4.1. Identifikasi Variabel | 17 |
| 3.4.2. Definisi Variabel | 17 |
| 3.4.3. Pengukuran Variabel | 18 |
| 3.4.4. Definisi Operasional..... | 18 |
| <i>Likert</i> | 19 |
| 3.5. Populasi dan Sampel | 20 |
| 3.5.1. Populasi | 20 |
| 3.5.2. Sampel | 20 |
| 3.6. Teknik Pengambilan Sampel | 21 |
| 3.7. Sumber Data | 21 |
| 3.8. Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| 3.9. Metode Analisis Data | 23 |
| 3.9.1. Uji Validitas | 23 |
| 3.9.2. Uji Reliabilitas | 24 |
| 3.9.3. Uji Asumsi Klasik | 25 |
| 3.9.4. Analisis Regresi Liner Berganda | 26 |
| 3.9.5. Analisis Koefisien Determinasi | 26 |
| 3.9.6. Uji Hipotesis | 27 |
| BAB IV | 28 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 28 |

| | |
|---|----|
| 4.1. Profil Perusahaan <i>Go-Jek</i> | 28 |
| 4.1.1. Sejarah | 28 |
| 4.1.2. Visi | 30 |
| 4.1.3. Misi | 30 |
| 4.1.4. Tiga Nilai Gojek | 31 |
| 4.1.5. Layanan <i>Go-Jek</i> | 31 |
| 4.1.6. Cara menggunakan layanan Go-Food dalam aplikasi Go-Jek | 32 |
| 4.1.7. Struktur Organisasi | 32 |
| 4.2. Identitas Responden | 34 |
| 4.3. Uji Kualitas Data | 37 |
| 4.3.1. Uji Validitas | 37 |
| 4.3.2. Uji Realiabilitas | 39 |
| 4.4. Uji Asumsi Klasik..... | 41 |
| 4.4.1. Uji Normalitas | 41 |
| 4.3.2. Uji Multikolinieritas | 43 |
| 4.3.3. Uji Heteroskedastisitas | 44 |
| 4.4. Analisis Regresi Linear Berganda | 45 |
| 4.3.2. Uji T (Uji Parsial) | 46 |
| 4.4.2. Uji F (Uji Simultan) | 48 |
| 4.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 49 |
| 4.5. Pembahasan Hasil Penelitian | 49 |
| BAB V | 52 |
| PENUTUP | 52 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 52 |
| 5.2. Implikasi Manajerial | 52 |

DAFTAR TABEL

Halaman

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 10 |
| Tabel 3.1 | Defenisi Operasional..... | 19 |
| Tabel 3.2 | Contoh Kuesioner..... | 23 |
| Tabel 4.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |
| Tabel 4.2 | Responden Berdasarkan Usia..... | 35 |
| Tabel 4.3 | Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 36 |
| Tabel 4.4 | Hasil uji Validitas Minat Beli X1..... | 37 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan X2..... | 38 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Y..... | 39 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reabilitas Minat Beli X1..... | 40 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan X2..... | 40 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Konsumen Y..... | 41 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Kolmogorov Smirnov..... | 42 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Multikolinieritas..... | 43 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Linear Berganda..... | 45 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji t (Parsial)..... | 46 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji F..... | 48 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Koefisien Determinasi R ² | 49 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran..... | 13 |
| Gambar 4.1 | Gambar Struktur Organisasi Pusat Go-jek..... | 33 |
| Gambar 4.2 | Gambar Struktur Organisasi Pusat Go-jek..... | 33 |
| Gambar 4.3 | Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |
| Gambar 4.4 | Data Responden Berdasarkan Umur..... | 35 |
| Gambar 4.5 | Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 35 |
| Gambar 4.7 | Grafik Scatter Plot..... | 44 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| Lampiran 1.Uji Plagiarisme | 58 |
| Lampiran 2.Uji Referensi | 63 |
| Lampiran 3. Tabulasi | 73 |
| Lampiran4. Hasil Uji SPSS..... | 101 |

