

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN *GO-FOOD* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

DI BEKASI UTARA

SKRIPSI

Oleh :

Riski Vira Nabila

201710325138



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan
Go-Food Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bekasi
Utara

Nama Mahasiswa : Riski Vira Nabila

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325138

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENYETUJUI,
Pembimbing



Agus Dharmanto, S.E., M.M.

NIDN : 0305087310

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan
Go-Food Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bekasi
Utara

Nama Mahasiswa : Riski Vira Nabila


Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325138


Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

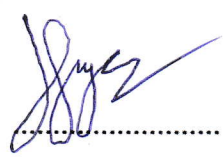
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Juli 2021

Jakarta, 16 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE., M.M. 
NIDN : 0325057908

Anggota Penguji I : Agus Dharmanto, SE., M.M. 
NIDN : 0305087310

Anggota Penguji II : Haryudi Anas, SE., M.S.M. 
NIDN : 0317117801

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riski Vira Nabila
NPM : 201710325138
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 24 Februari 2000
Alamat : Ujung Harapan Masjid Jami Al-Hidayah
No.31 Blok C Kec. Bahagia Kab.Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan *Go-Food* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bekasi Utara” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya untuk dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Riski Vira Nabila

201710325138

ABSTRAK

Riski Vira Nabila. 201710325138. Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan *Go-Food* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bekasi Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan dari variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas layanan dan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen di Bekasi Utara. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik survey melalui kuesioner yang disebarakan melalui Google form. Teknik yang digunakan penulis adalah *purposive sampling*, karena teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Go-Food* di wilayah Bekasi Utara dengan sampel berjumlah 112 orang. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji t dapat diketahui bahwa secara parsial pada variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan berdasarkan hasil uji f diketahui secara simultan bahwa pada variabel kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di aplikasi *Go-Food* pada wilayah Bekasi Utara.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Riski Vira Nabila. 201710325138. *Analysis of Product Quality and Go-Food Service Quality on Consumer Satisfaction in North Bekasi.*

This study aims to determine partially and simultaneously the independent variables, namely product quality and service quality, and the dependent variable, namely customer satisfaction in North Bekasi. In this study using quantitative methods with data collection techniques using survey techniques through questionnaires distributed through Google form. The technique used by the author is purposive sampling, because of the sampling technique with certain considerations. The population in this study were users of the Go-Food application in the North Bekasi area with a sample of 112 people. The data analysis method used is multiple regression analysis using the SPSS.

Based on the results of research using the t test, it can be seen that partially the product quality variable has a significant effect on consumer satisfaction, and service quality has a significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, based on the results of the f test, it is known simultaneously that the product quality and service quality variables have a significant effect on consumer satisfaction in the Go-Food application in the North Bekasi area.

Keywords: *Product Quality, 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 skripsi ini yang berjudul "Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan *Go-Food* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bekasi Utara", 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. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.AK., CA., CSRA., CMA., CBV., CACP Selaku Kepala Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Agus Dharmanto, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing yang terus memberikan nasihat, serta semangat untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
5. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M dan Haryudi Anas, S.E., M.S.M selaku Dosen Penguji.
6. Kedua orang tua dan keluarga serta teman-teman, yang telah mendoakan, membantu serta memberi dukungan dan kasih sayang.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan kelemahan dalam menganalisis maupun pengkajian materi-nya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 16 Maret 2021

Penulis



Riski Vira Nabila

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	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Kualitas Produk	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.2.2 Faktor- Faktor Kualitas Produk	14
2.2.3 Indikator-Indikator Kualitas Produk	14
2.2.4 Dimensi-Dimensi Kualitas Aplikasi	15
2.3 Kualitas Layanan.....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	16
2.3.2 Indikator-Indikator Kualitas Layanan	17
2.3.3 Karakteristik Kualitas Layanan.....	19

2.4	Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.4.2	Dimensi-Dimensi Kepuasan Konsumen	21
2.4.3	Mengukur Kepuasan Konsumen	22
2.4.4	Faktor Utama Kepuasan Konsumen	22
2.4.5	Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen.....	24
2.5	Penelitian Terdahulu	24
2.6	Kerangka Pemikiran.....	26
2.7	Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III.....		29
METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Tahap Penelitian.....	29
3.3	Model Konseptual Penelitian	30
3.4	Operasional Variabel.....	31
3.4.1	Variable Independent (Variabel Bebas).....	31
3.4.2	Variable Dependent (Y).....	32
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.5.1	Waktu Penelitian.....	34
3.5.2	Tempat Penelitian	34
3.6	Metode Pengambilan Populasi Dan Sampel	34
3.6.1	Populasi Penelitian.....	34
3.6.2	Sampel Penelitian.....	34
3.7	Teknik Pengumpulan Data	35
3.7.1	Studi Literatur	36
3.7.2	Wawancara (Interview).....	36
3.7.3	Observasi.....	36
3.7.4	Kuesioner (Angket).....	36
3.8	Jenis Data	38
3.8.1	Data Kualitatif.....	38
3.8.2	Data Kuantitatif.....	38
3.9	Sumber Data.....	38
3.9.1	Data Primer	38
3.9.2	Data Sekunder.....	38

3.10	Metode Analisis Data	38
3.10.1	Uji Validitas	39
3.10.2	Uji Reliabilitas	39
3.11	Uji Asumsi Klasik	40
3.11.1	Uji Normalitas	40
3.11.2	Uji Multikolinearitas	41
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas	42
3.12	Analisis Regresi Linear	42
3.12.1	Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.13	Uji Hipotesis	43
3.13.1	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	43
3.13.2	Uji Parsial (Uji t)	44
3.13.3	Uji F (Simultan)	45
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.1	Sejarah Perusahaan	46
4.1.2	Logo	47
4.1.3	Visi-Misi Perusahaan	48
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuersioner	49
4.2.2	Identitas Responden	49
4.3	Uji Kualitas Data	53
4.3.1	Uji Validitas	53
4.3.2	Uji Reliabilitas	55
4.4	Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1	Uji Normalitas	55
4.4.2	Uji Multikolinearitas	57
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	58
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.6	Uji Hipotesis	59
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	59
4.6.2	Uji T	60
4.6.3	Uji F	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Gojek.....	6
Tabel 1.2 Penilaian Kepuasan Pelanggan Gojek	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Model Konseptual	38
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	42
Tabel 3. 3 Contoh Skala Likert.....	42
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	49
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	53
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)	54
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	54
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4. 7 Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedasitas Glejser.....	58
Tabel 4. 9 Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi (R2).....	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji T	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Referensi

Lampiran 2 Data Kuesioner

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Data Pribadi Responden

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Uji Normalitas

Lampiran 8 Uji Multikolinearitas

Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas Glejser

Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 12 Uji T

Lampiran 13 Uji F

Lampiran 14 Plagiarism Checker

Lampiran 15 Uji Plagiarisme

Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup