

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN
DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGGUNA GO FOOD
(Studi pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Sarjana S1 Program Studi
Manajemen



Oleh:

Eka Suci Rarastiwi Pitaloka

192304010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGGUNA GO FOOD
(Studi pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta)

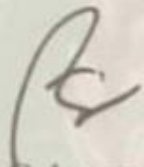
Diajukan oleh :
Eka Suci Rarastiwi Pitaloka
192304010

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (SI) di Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas
Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hari / Tanggal: Selasa, 1 Agustus 2023

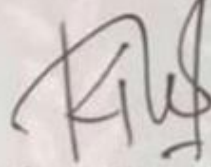
Mengesahkan:

Ketua Penguji




Edhy Tri Cahyono, S. Si., M. M.
NIDN : 0502026802

Pembimbing



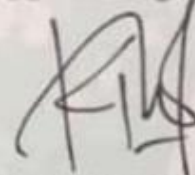
Krisna Mutiara Wati, S. E., M. Sc.
NIDN : 0519029002

Anggota Penguji 1



Murwani Eko Astuti, S. E., MBA.
NIDN : 0506098101

Anggota Penguji 2



Krisna Mutiara Wati, S. E., M. Sc.
NIDN : 0519029002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Murwani Eko Astuti, S. E., MBA.
NPP : 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Eka Suci Rarastiwi Pitaloka
NPM : 192304010
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Go Food (Studi pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut adalah hasil karya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 10 Agustus 2023



Eka Suci Rarastiwi Pitaloka

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis atas kehadiran Allah SWT yang maha mendengar lagi maha melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Go Food (Studi pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta). Sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang membantu perjuangan beliau dalam menegakkan dinullah di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun materil, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Widodo dan Ibu Sri Sumiyarsih yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Prof. Dr. rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak Edhy Tri Cahyono, S. Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

4. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M. Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Keluarga dan teman – teman yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam menyelesaikan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka masukan, kritikan serta saran dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi seluruh pihak yang membaca dan membutuhkan.

Yogyakarta, 10 Agustus 2023

Eka Suci Rarastiwi Pitaloka
NPM : 192304010

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Berpikir	42
2.4 Pengembangan Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Desain Penelitian	47
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	48
3.4 Populasi dan Sampel.....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6 Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58

4.1 Deskripsi Data	58
4.2 Pengujian Hipotesis	75
4.3 Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Rekomendasi.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	92

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	48
Tabel 3.3 Jumlah Sampel di setiap Fakultas	51
Tabel 3.4 Bobot Skala Likert	52
Tabel 4.1 Kategorisasi.....	63
Tabel 4.2 Deskripsi Statistik	63
Tabel 4.3 Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.4 Variabel Kemudahan Penggunaan	65
Tabel 4.5 Variabel Promosi.....	66
Tabel 4.6 Variabel Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 4.7 Uji Validitas	67
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.11 Uji Spearman.....	73
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.14 Uji Parsial (t).....	76
Tabel 4.15 Uji Simultan (F)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Top of Mind</i> Layanan Pesan Antar Makanan Online.....	4
Gambar 1.2 Pengguna Go Food, GrabFood, dan ShopeeFood	5
Gambar 1.3 Fitur Rating pada Go Food.....	8
Gambar 1.4 Promosi Go Food.....	10
Gambar 1.5 Review Pengguna Go Food pada <i>PlayStore</i>	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	42
Gambar 4.1 Logo Go Food	58
Gambar 4.2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.5 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Penggunaan Go Food	61
Gambar 4.6 Grafik Histogram.....	70
Gambar 4.7 Grafik P-Plot.....	71

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2. Jawaban Responden	100
Lampiran 3. Analisis Deskriptif	119
Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	123
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik	130
Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Berganda	134
Lampiran 7. Uji Hipotesis	136
Lampiran 8. Identitas Responden	138
Lampiran 9. Kartu Bimbingan.....	149
Lampiran 10. Surat Keterangan Bebas Keuangan	152
Lampiran 11. Bukti Cek Plagiasi.....	154

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA