

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**LAYANAN GOFOOD PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI JAKARTA**

Oleh:

Nama : **Stefanus Risanto**

NIM : **26170321**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2021

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN GOFOOD PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

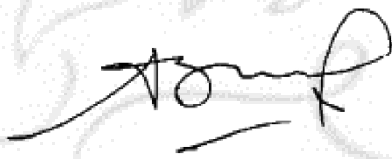
Nama : Stefanus Risanto

NIM : 26170321

Jakarta, 20 September 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



ABSTRAK

Stefanus Risanto / 26170321 / 2021 / Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan GoFood pada Masa Pandemi COVID-19 di Jakarta / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Adanya suatu permasalahan global berupa pandemi COVID-19 yang terjadi saat ini telah membawa dampak positif pada pertumbuhan layanan pesan-antar makanan *online* di Indonesia. Salah satu layanan pesan-antar makanan *online* di Indonesia adalah GoFood dari platform aplikasi Gojek. Di sisi lain, pertumbuhan layanan pesan-antar makanan *online* pada masa pandemi ini justru menimbulkan persaingan yang semakin ketat karena hadirnya pemain baru yang menyediakan layanan sejenis. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, faktor-faktor seperti kualitas layanan, kepercayaan merek, dan harga merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan merek, dan harga terhadap keputusan pembelian layanan GoFood pada masa pandemi COVID-19 di Jakarta.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori mengenai kualitas layanan, kepercayaan merek, harga, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kepercayaan merek, dan harga, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.

Objek penelitian ini adalah layanan GoFood. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 205 responden yang pernah menggunakan layanan GoFood lebih dari satu kali pada masa pandemi COVID-19 di Jakarta. Prosedur yang digunakan untuk pengujian hipotesis dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (SEM) dengan menggunakan *software WarpPLS 7.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan merek, dan kesesuaian harga telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sehingga semua hipotesis dapat diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan, kepercayaan merek, dan kesesuaian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan GoFood pada masa pandemi COVID-19 di Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, Harga, Keputusan Pembelian





ABSTRACT

Stefanus Risanto / 26170321 / 2021 / *The Effect of Service Quality, Brand Trust, and Price on Purchasing Decisions of GoFood Service during the COVID-19 Pandemic in Jakarta/ Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

The existence of a global problem in the form of the current COVID-19 pandemic has had a positive impact on the growth of online food delivery services in Indonesia. One of the online food delivery services in Indonesia is GoFood from the Gojek application platform. On the other hand, the growth of online food delivery services during this pandemic has actually led to increasingly fierce competition due to the presence of new players who provide similar services. In the face of increasingly fierce competition, factors such as service quality, brand trust, and price are important in influencing consumer purchasing decisions. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality, brand trust, and price on purchasing decisions of GoFood service during the COVID-19 pandemic in Jakarta.

The theories used to support this research is the theory of service quality, brand trust, price, and purchasing decisions. In this study there are two types of variables, namely the independent variable and the dependent variable. The independent variables in this study are service quality, brand trust, and price, while the dependent variable in this study is purchasing decisions.

The object of this research is the GoFood service. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The data collection technique used is a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 205 respondents who have used GoFood service more than once during the COVID-19 pandemic in Jakarta. The procedure used for hypothesis testing and data processing is a Structural Equation Modeling (SEM) using WarpPLS 7.0 software.

The results of this study indicate that service quality, brand trust, and price suitability have been shown to have a positive and significant effect on purchasing decisions, so all hypotheses can be accepted.

The conclusion of this study is that service quality, brand trust, and price suitability have a positive and significant effect on purchasing decisions of GoFood service during the COVID-19 pandemic in Jakarta.

Keywords: *Service Quality, Brand Trust, Price, Purchasing Decisions*

© Hak Cipta Milik Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan GoFood pada Masa Pandemi COVID-19 di Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung, menghibur, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Rania Clarabella Arista yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. David Wilson Christanto, Josevan Giovanni, Jeremy Christoputra, Yuantono Sumitto, Mikhael Permana, dan Vernanzo Brandon selaku sahabat terdekat penulis yang





senantiasa memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2021

Penulis

Stefanus Risanto

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|------|
| PENGESAHAN | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 12 |
| C. Batasan Masalah | 12 |
| D. Batasan Penelitian..... | 13 |
| E. Rumusan Masalah..... | 13 |
| F. Tujuan Penelitian | 13 |
| G. Manfaat Penelitian..... | 14 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 15 |
| A. Landasan Teoritis..... | 15 |
| B. Penelitian Terdahulu | 35 |
| C. Kerangka Pemikiran | 39 |
| D. Hipotesis | 42 |



Hak cipta milik IBIKKG (Asosiasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | |
|---|------------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 43 |
| © A. Objek Penelitian | 43 |
| B. Desain Penelitian..... | 43 |
| C. Variabel Penelitian | 45 |
| D. Teknik Pengambilan Sampel..... | 52 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 53 |
| BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 63 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 63 |
| B. Analisis Deskriptif..... | 65 |
| C. Hasil Penelitian | 87 |
| D. Pembahasan..... | 89 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 95 |
| A. Simpulan..... | 95 |
| B. Saran..... | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 98 |
| LAMPIRAN | 102 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu 1 | 35 |
| Tabel 2.2 | Penelitian Terdahulu 2 | 36 |
| Tabel 2.3 | Penelitian Terdahulu 3 | 36 |
| Tabel 2.4 | Penelitian Terdahulu 4 | 37 |
| Tabel 2.5 | Penelitian Terdahulu 5 | 37 |
| Tabel 2.6 | Penelitian Terdahulu 6 | 38 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan..... | 46 |
| Tabel 3.2 | Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Merek | 48 |
| Tabel 3.3 | Operasionalisasi Variabel Harga | 50 |
| Tabel 3.4 | Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian..... | 51 |
| Tabel 4.1 | Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Layanan GoFood Lebih dari Satu Kali pada Masa Pandemi COVID-19 | 65 |
| Tabel 4.2 | Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta..... | 66 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan | 67 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek | 68 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Variabel Harga | 68 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian | 69 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas | 70 |
| Tabel 4.8 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 71 |
| Tabel 4.9 | Profil Responden Berdasarkan Usia..... | 71 |
| Tabel 4.10 | Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan | 72 |
| Tabel 4.11 | Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan..... | 73 |
| Tabel 4.12 | Skor Rata-rata Variabel Kepercayaan Merek..... | 77 |
| Tabel 4.13 | Skor Rata-rata Variabel Harga | 80 |





| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.14 | Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian..... | 82 |
| Tabel 4.15 | Hasil Evaluasi Model Struktural | 84 |
| Tabel 4.16 | Pengaruh antar Variabel | 87 |

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

| | | | |
|--|---------------|--|----|
| | Gambar | 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia..... | 1 |
| | Gambar | 1.2 Pengguna Aktif Transportasi <i>Online</i> | 3 |
| | Gambar | 1.3 Estimasi Rata-rata Pengeluaran Bulanan Konsumen Digital selama Pandemi | 4 |
| | Gambar | 1.4 Keluhan Konsumen GoFood pada Aplikasi Gojek di <i>Play Store</i> | 8 |
| | Gambar | 2.1 Model Proses Keputusan Pembelian | 29 |
| | Gambar | 2.2 Kerangka Pemikiran | 41 |
| | Gambar | 4.1 Logo Gojek..... | 64 |
| | Gambar | 4.2 Logo GoFood | 65 |
| | Gambar | 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis | 86 |

C Hak cipta milik IBI IKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner | 102 |
| Lampiran 2 | Data Kuesioner | 109 |
| Lampiran 3 | Hasil Output | 134 |
| | 1. Uji Validitas..... | 134 |
| | 2. Uji Reliabilitas..... | 135 |
| | 3. Analisis Profil Responden | 135 |
| | 4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel | 137 |
| | 5. Hasil Evaluasi Model Struktural..... | 161 |
| | 6. Hasil Pengujian Hipotesis..... | 162 |
| | 7. Pengaruh antar Variabel | 162 |

© Hasil Cipta Milia IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hasil Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.