



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB FOOD DI

JAKARTA TIMUR

Oleh :

Nama : Briyanta Immanuel

NIM : 20190282

Karya Akhir

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

APRIL 2023

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB FOOD DI
JAKARTA TIMUR**

Diajukan Oleh :

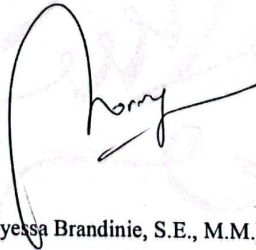
Nama : Briyanta Immanuel

NIM : 20190282

Jakarta, 12 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Morryessa Brandinie, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

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.



ABSTRAK

Briyanta Immanuel / 20190282 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Food di Jakarta Timur / Pembimbing: Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Perkembangan teknologi dan internet yang semakin pesat pada masa sekarang ini sangat mendukung segala bisnis yang berbasis *online*, termasuk bisnis layanan pesan-antar makanan *online*. Salah satu layanan pesan-antar makanan *online* di Indonesia adalah Grab Food. Namun, pertumbuhan layanan pesan-antar makanan *online* saat ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat karena adanya pemain baru yang menyediakan layanan sejenis. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, faktor-faktor seperti kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel independen dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Grab Food. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 111 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan *software* SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Briyanta Immanuel / 20190282 / 2023 / *The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Grab Food Customer Loyalty in East Jakarta* / Advisors: Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

The rapid development of technology and the internet today strongly supports all online-based businesses, including online food delivery services. One of the online food delivery services in Indonesia is Grab Food. However, the growth of online food delivery services is currently causing increasingly fierce competition due to new players providing similar services. In the face of this increasingly fierce competition, factors such as service quality and customer satisfaction are important in influencing customer loyalty. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on Grab Food customer loyalty in East Jakarta.

The theories used to support this research are the theories of service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. In this study, service quality and customer satisfaction are the independent variables and customer loyalty is the dependent variable.

The object of this research is Grab Food service quality, customer satisfaction and customer loyalty. The data collection technique used in this study is a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 111 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is multiple regression analysis using SPSS 20 software.

The results of this study indicate that service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty.

The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been proven to have a positive and significant effect.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty





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 dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Food di Jakarta Timur” 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. Morryessa Brandinie, S.E., 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. Clara Audina yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.

1. Dilarang Pengutipan sebagian atau seluruhnya atau skripsi ini tanpa mencantumkan 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.



6. Natalia Rebecca, Billy Febrian, Liussetiawan Andy, Calvin, dan Miguel Eka 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.

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, 12 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Batasan Penelitian	9
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan Penelitian.....	10
G. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teoritis	11
1. Kualitas Layanan.....	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Loyalitas Pelanggan.....	18
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran	23
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	24
D. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Objek Penelitian	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Variabel Penelitian.....	27
1. Kualitas Layanan.....	27
2. Kepuasan Pelanggan.....	28
3. Loyalitas Pelanggan.....	29
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31

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.



1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
3. Analisis Deskriptif.....	33
c. Rata-Rata Tertimbang.....	34
4. Analisis Regresi Berganda.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
C. Profil Responden.....	42
1. Jenis Kelamin Responden.....	42
2. Usia Responden.....	42
3. Pekerjaan Responden.....	43
D. Analisis Deskriptif.....	43
1. Variabel Kualitas Layanan.....	43
2. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
3. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
E. Hasil Penelitian.....	48
1. Estimasi Persamaan Regresi.....	48
2. Uji Asumsi Klasik.....	49
3. Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	50
4. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t).....	50
F. Pembahasan.....	51
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	51
2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
3. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	52
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
6. Nilai Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) yang Dominan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 © Hak cipta milik IBIKKG (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	22
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	27
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Relibilitas.....	41
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia Responden	42
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan	44
Tabel 4.6 Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.7 Skor Rata-rata Variabel Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Kesesuaian Model (Uji F).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji t	50



1. Dilarang menyalin 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 GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta Tahun 2021	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2022.....	2
Gambar 1.3 Grafik Pangsa Pasar Layanan Makanan <i>Online</i> di Indonesia Tahun 2020 - 2022.....	4
Gambar 1.4 Keluhan Konsumen Grab Food pada Aplikasi <i>Play Store</i>	6
Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Logo Grab	39
Gambar 4.2 Logo Grab Food.....	40

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
1. Dilarang menyalin atau menyalin 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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	59
Lampiran 2	Data Kuesioner	63
Lampiran 3	Hasil Output	74

© 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.

