

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN**

GOFOOD PADA PENGGUNA GOJEK

DI JAKARTA UTARA

Oleh :

Nama : Edo Pand Laurent

NIM : 23210029

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



IBI KKG

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2025

© 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



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN GOFOOD PADA PENGGUNA GOJEK

DI JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh :

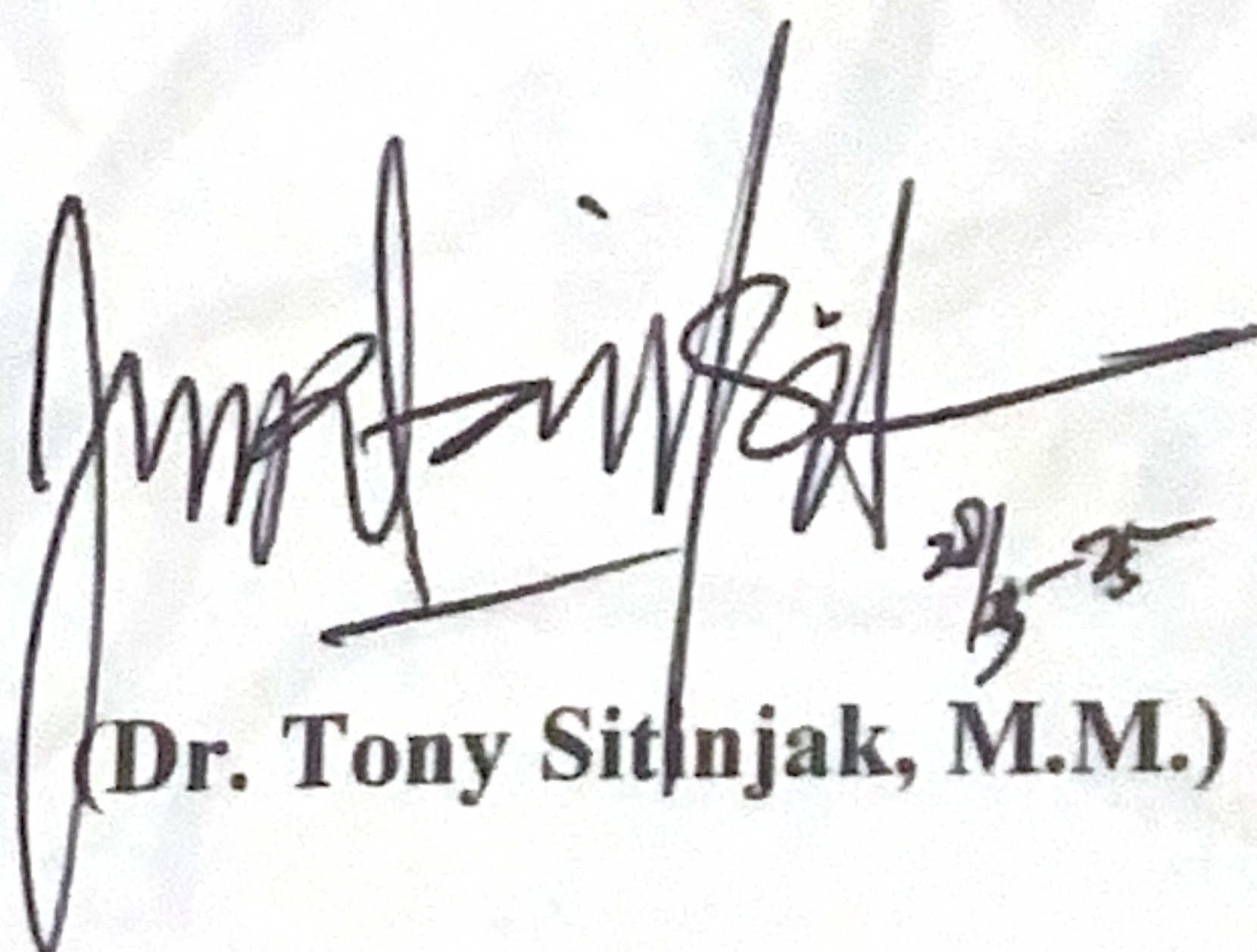
Nama : Edo Pand Laurent

NIM : 23210029

Jakarta, 14 Februari 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Dr. Tony Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2025



ABSTRACT

Edo Pan Laurent / 23210029 / 2024 / *The Effect of Service Quality and Price Perception on Purchasing Decisions for Gofood Services for Gojek Users in North Jakarta* / Advisor: **Dr. Tony Sitinjak, M.M.**

The development of Industry and Technology is very rapid at this time. Advances in technology and information such as the Internet. The development of internet technology has brought significant transformations in various sectors including food delivery services. GoFood. As one of the leading services in Indonesia which was first launched in 2015. Utilizing a digital platform to make it easier for consumers to order food or drinks from various restaurants online.

The theoretical foundations used in this study are service quality theory, price perception theory, purchasing decision theory. There are five dimensions of service quality, namely tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. There are four dimensions of price perception, namely price affordability, price compatibility with product quality, price compatibility with benefits, and price competitiveness. There are six dimensions of purchasing decisions, product choice, brand choice, store choice, purchase quantity, purchase timing, dan payment method.

The research method in this study is non probability sampling with the approach applied is judgment sampling and by collecting data through questionnaires by distributing to 165 respondents who are consumers of GoFood in the North Jakarta area. The measuring instruments in this study are validity test, reliability test, descriptive analysis, Likert scale, classical assumption test and multiple linear regression test, the tool used is IBM SPSS Statistics 22.0.

This study shows that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, price perceptions have a positive and significant effect on purchasing decisions on purchasing decisions.

This study concluded that the overall service quality variable has a positive and significant effect on purchasing decisions for gofood services for gojek users in North Jakarta, the price perception variable has a positive effect on purchasing decisions for gofood services for gojek users in North Jakarta.

Keywords: *Gofood, Service Quality, Price Perception, Purchasing Decisions*

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.

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat, dan Kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian layanan gofood pada pengguna gojek di Jakarta Utara”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen dengan Konsentrasi Pemasaran di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan tercapai tanpa bantuan dan dukungan, baik secara moral maupun material, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Tony Sitinjak, M.M Dosen pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan pemahaman yang sangat berharga
2. Kedua orang tua saya, Bapak Tjung Kiong dan Ibu Mega Selvia atas doa dan dukungan yang tiada pernah henti, yang merupakan motivator terbesar dihati penulis
3. Seluruh dosen di Institus Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama perkuliahan
4. Kepada Sahabat-sahabat saya Brinlie, Theo, Yoel, Daniel, Nicolaus, Thoriq, Miftahul dan Jason yang memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Marcella Nathania yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi secara langsung maupun tidak langsung



Akhir kata, saya berterima kasih kepada semua orang yang membantu dan mendukung penelitian ini. Kami berharap penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan untuk kemajuan penelitian dan praktik di bidang pemasaran secara luas.

Jakarta, 21 Februari 2025

Edo Pand Laurent

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 ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Objek Penelitian	21
B. Desain penelitian	21
C. Operasional Variabel	23
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.



E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
B. Analisis Deskriptif	39
C. Hasil Penelitian	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.....	17
Tabel 2.1 (Lanjutan) Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel. 3.1 Operasional. Variabel. Kualitas. Layanan. (X1).....	23
Tabel 3.1 (Lanjutan) Operasional. Variabel. Kualitas. Layanan. (X1)	24
Tabel 3.2 Operasional Variabel. Persepsi. Harga. (X2).....	25
Tabel 3.3 Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	26
Tabel 3.3 (Lanjutan) Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	27
Tabel 3.4 Skala Likert.....	28
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan rata-rata pengeluaran.....	41
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan status pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan gofood.....	43
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan (X ₁)	44
Tabel 4.6 (Lanjutan) Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan (X ₁).....	45
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi Harga (X ₂).....	46
Tabel 4.7 (Lanjutan) Responden Mengenai Variabel Persepsi Harga (X ₂).....	47
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian.....	48
Tabel 4.8 (Lanjutan) Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pengaruh Kualitas Layanan (X ₁).....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pengaruh Persepsi Harga (X ₂).....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik IBIKKG 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.

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedasitas.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas.....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Model.....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Variabel.....	59
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	60



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 GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2018 – 2024.....	1
Gambar 1.2 Topbrand-award.com- Hasil Komparasi Merek 2020 – 2024.....	3
Gambar 1.3 Tren Transaksi Layanan Pesan-Antar.....	4
Gambar 1.4 Tingkat keunggulan layanan platform pesan-antar makanan.....	5
Gambar 4.1 Rentang Skala Rata – Rata Variabel Kualitas Layanan.....	45
Gambar 4.2 Rentang Skala Rata – Rata Persepsi Harga.....	47
Gambar 4.3 Rentang Skala Rata – Rata Keputusan Pembelian.....	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.....	69
Lampiran 2: Dekripsi Responden.....	75
Lampiran 3: Tanggapan Responden.....	89
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas.....	101
Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas.....	105
Lampiran 6: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	106
Lampiran 7: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	108

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.