

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
GOFOOD PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**



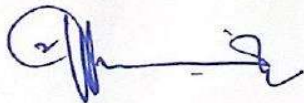
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2022**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 190810291993032001

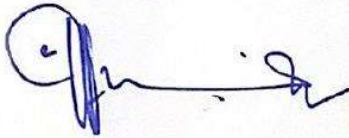
Pembimbing II,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Kadek Lia Aprilliani ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 23 Maret 2022

Dewan Penguji,



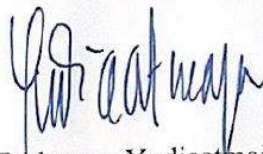
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 190810291993032001

(Ketua)



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc  
NIP. 197404122010121001

(Anggota)

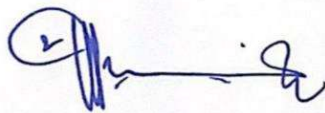
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 23 Maret 2022

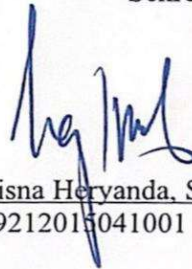
**Mengetahui,**

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 190810291993032001

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001



Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan GoFood pada Masa Pandemi COVID-19”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas Pernyataan ini saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Maret 2022

Yang membuat pernyataan



Kadek Lia Aprilliani  
NIM. 1817041100

## MOTTO

“Make Yourself Proud”



Kadek Lia Aprilliani

## KATA PERSEMBAHAN

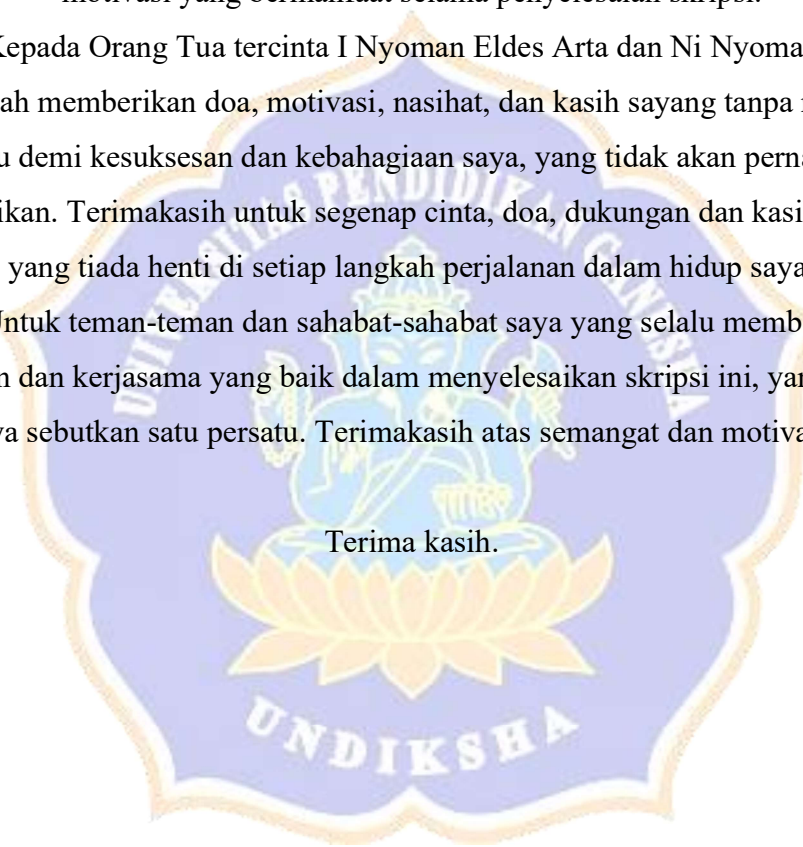
Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya-lah saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada Orang Tua tercinta I Nyoman Eldes Arta dan Ni Nyoman Pagi Ari yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah bisa tergantikan. Terimakasih untuk segenap cinta, doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti di setiap langkah perjalanan dalam hidup saya.

Untuk teman-teman dan sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terima kasih.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan *GoFood* pada masa pandemi COVID-19”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan kesabaran dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kedua orang tua (I Nyoman Eldes Arta, Ni Nyoman Pagi Ari), dan saudara-saudara perempuan saya yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, doa dan kehangatan keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



8. Sonia, Vivi, Gek tia, Irda, Vina yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja, 23 Maret 2022

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Nilai Pelanggan.....	14
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.6 Kerangka Berpikir.....	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25

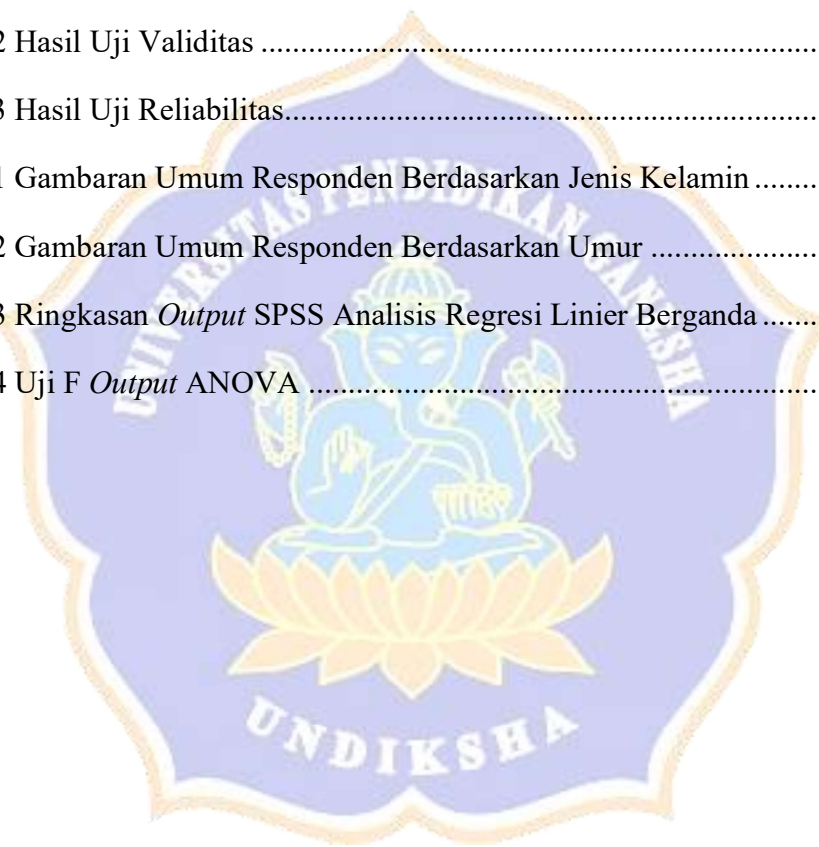
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
3.2 Rancangan Penelitian .....	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian .....	29
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	30
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....	33
3.8 Uji Hipotesis .....	36
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	 38
4.1 Deskripsi Data .....	38
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	39
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
4.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
4.5 Pengujian Hipotesis .....	43
4.7 Keterbatasan Penelitian .....	52
4.8 Implikasi .....	53
 BAB V PENUTUP .....	 55
5.1 Ringkasan .....	55
5.2 Simpulan .....	56
5.3 Saran .....	57

DAFTAR RUJUKAN.....	58
LAMPIRAN.....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Perbandingan GOJEK dan GRAB .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	17
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4.3 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
Tabel 4.4 Uji F <i>Output</i> ANOVA .....	43



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data <i>Top Brand Index</i> GOJEK dan GRAB.....	63
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 03 Data Penelitian .....	68
Lampiran 04 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	92
Lampiran 05 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	96
Lampiran 06 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	98

