

PENGARUH DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRABFOOD DI KABUPATEN JEMBRANA

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh NI PUTU AYU IKA MAHESWARI ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 08 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M. NIP.199402142024061001
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa Karya Tulis yang berjudul **“Pengaruh Diskon dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan GrabFood di Kabupaten Jembrana”** beserta seluruh isinya adalah karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan-pengutipan dengan cara tidak sesuai etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko dan sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim keaslian karya ini.

Singaraja, 9 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Ni Putu Ayu Ika Maheswari
NIM. 2217041311

PRAKATA

Atas anugerah serta penyertaan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, seluruh tahapan penyusunan karya akhir ini akhirnya berhasil dirampungkan. Naskah akademik tersebut disiapkan sebagai salah satu bentuk pemenuhan kewajiban studi untuk menuntaskan pendidikan strata satu pada bidang Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Tuntasnya karya ini tidak terlepas dari arahan, perhatian, dorongan, dan kontribusi banyak kalangan, baik melalui penguatan nonfisik maupun dukungan nyata. Sebagai bentuk penghargaan atas seluruh kebaikan tersebut, apresiasi yang tulus disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., dalam kapasitasnya sebagai Dekan Fakultas Ekonomi, atas kebijakan, perhatian, dorongan, dan penyediaan sarana akademik yang turut menunjang kelancaran penulis sejak mengikuti perkuliahan sampai menuntaskan pendidikan.
2. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, atas petunjuk, dukungan kelembagaan, dan perhatian yang diberikan sepanjang masa studi penulis.
3. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., sebagai Koordinator Program Studi S1 Manajemen, yang telah menunjukkan komitmen, ketelitian, dan kesungguhan dalam memberikan pendampingan akademik sejak masa perkuliahan hingga karya akhir ini dirampungkan.
4. Bapak Rahutama Atidira, M.M., selaku Pembimbing Akademik, atas berbagai pertimbangan, nasihat, dorongan, dan pendampingan yang diberikan selama penulis menjalani pendidikan di perguruan tinggi.

5. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah menyediakan waktu di tengah kesibukan untuk menelaah naskah, menyampaikan koreksi, serta membantu mengarahkan setiap tahapan pengerjaan tugas akhir ini secara sistematis.
6. Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, atas ketekunan dan kesediaannya dalam mencermati isi naskah, menyampaikan pertimbangan akademik, serta membantu penulis memperbaiki berbagai kekurangan sampai karya ini dapat dirampungkan.
7. Seluruh dosen pada Jurusan Manajemen yang selama proses pendidikan telah membagikan pengetahuan, pengalaman profesional, perspektif akademik, dan pembelajaran hidup yang sangat berarti bagi perkembangan penulis.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi bersama seluruh jajaran pegawai, atas kemudahan pelayanan administrasi, penyampaian informasi, dan berbagai bentuk pertolongan teknis yang diberikan selama penulis menjalani kegiatan akademik.
9. Orang tua yang sangat penulis cintai, Bapak I Made Sudarma, S.H. dan Ibu Ni Kompiang Wija Astuti, yang akrab penulis panggil Papa dan Mama. Keduanya merupakan kekuatan utama yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis. Segala pencapaian hingga tahap ini tidak dapat dipisahkan dari doa, ketulusan, kerja keras, pengorbanan, dan perhatian tanpa batas yang terus diberikan. Papa dan Mama senantiasa menjadi ruang paling nyaman bagi penulis untuk kembali, menyampaikan cerita, dan mengungkapkan berbagai kesulitan. Ketika penulis menghadapi keraguan

maupun hambatan, keyakinan dan nasihat dari keduanya selalu menguatkan langkah agar tetap bertahan serta menyelesaikan setiap tanggung jawab. Dukungan tersebut tidak hanya diberikan dalam bentuk materi, melainkan juga melalui kasih yang tulus, kesabaran, kepercayaan, serta pengorbanan yang nilainya tidak mungkin diukur. Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa senantiasa menganugerahkan kesehatan, ketenteraman, umur yang panjang, dan kehidupan yang dipenuhi kebaikan kepada Papa dan Mama. Dengan rasa hormat dan syukur yang mendalam, karya akhir ini dipersembahkan sebagai wujud penghargaan atas perjuangan keduanya yang telah mengantarkan penulis sampai pada penyelesaian jenjang pendidikan ini.

10. Kedua adik yang penulis sayangi, I Made Dwipa Widya Kurnia dan I Komang Aditya Sutrisna Adi Guna, atas perhatian, doa, kebersamaan, dan dorongan yang terus diberikan selama pengerjaan tugas akhir berlangsung.
11. Seseorang yang memiliki tempat khusus dalam kehidupan penulis, pemilik NIM 2211011037, atas kehadiran, perhatian, kesediaan mendengarkan, serta dukungan yang tidak pernah berhenti selama proses penyelesaian karya ini. Apresiasi mendalam diberikan atas keteguhan hati, pengertian, dan dorongan yang membuat penulis mampu melewati setiap tahapan dengan lebih kuat.
12. Wati Mira, Aprillia Kanaya, Sindy, Dayurat, Trisna, dan Intan sebagai sahabat penulis, atas kebersamaan, perhatian, cerita, pengalaman, dan kenangan bermakna yang tercipta selama menjalani kehidupan perkuliahan.
13. Seluruh pihak lainnya yang namanya tidak memungkinkan untuk dicantumkan secara individual, tetapi telah ikut memberikan tenaga,

perhatian, pemikiran, maupun kontribusi lain sampai tugas akhir ini berhasil dirampungkan.

Penulis memahami bahwa karya ini masih memiliki sejumlah keterbatasan dan belum sepenuhnya mencapai hasil yang ideal. Oleh sebab itu, tanggapan, evaluasi, dan masukan konstruktif sangat dibutuhkan sebagai bahan penyempurnaan. Besar harapan penulis agar isi karya ini dapat menghadirkan nilai guna, khususnya bagi pengembangan pengetahuan dan dunia pendidikan.

Singaraja, 9 Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Permasalahan.....	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
 KAJIAN TEORI.....	 11
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Diskon	13
2.2.1 Definisi Diskon.....	13
2.2.2 Indikator Diskon	15
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel	19
2.5.1 Hubungan Diskon dengan Kepuasan Pelanggan	19
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	20

2.5.3 Hubungan Diskon dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	21
2.6 Kerangka Berfikir.....	22
2.7 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat	26
3.5.2 Instrumen Variabel bebas	29
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.7 Uji Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2 Deskripsi Data.....	38
4.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	41
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3.2 Uji Regresi Linear Berganda	44
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46
4.4 Uji Hipotesis.....	47
4.4.1 Pengaruh Diskon (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	47
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	47
4.4.3 Pengaruh Diskon (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	48
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.5.1 Pengaruh Diskon terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	51
4.5.3 Pengaruh Diskon dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.6 Implikasi.....	58
 BAB V PENUTUP	60
5.1 Rangkuman	60
5.2 Simpulan	61
5.3 Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Perkembangan <i>Top Brand Index</i> Gojek dan Grab Periode 2021–2024..	3
Tabel 2. 1 Pemetaan Bukti Empiris Sebelumnya	17
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat.....	27
Tabel 3. 2 Hasil Uji Valisitas Variabel Terikat.....	28
Tabel 3. 3 Hasil Uji Variabel Terikat.....	29
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Kajian Variabel Bebas	30
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas.....	31
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	32
Tabel 4. 1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Klasifikasi Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 3 Klasifikasi Berdasarkan Profesi	39
Tabel 4. 4 Hasil Normalitas dengan Metode <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Spearman's Rho</i>	43
Tabel 4. 7 <i>Coefficients</i> Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Model <i>Summary</i>	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji t.....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Model Konseptual Kontribusi Potongan Harga dan Mutu Layanan terhadap Evaluasi Pengguna.....	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 02. Tabulasi Data.....	70
Lampiran 03. Hasil Data Output SPSS	82
Lampiran 04. Dokumentasi.....	86

