

**PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-
WOM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA**

SKRIPSI



2217041316

**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
- Cetak 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 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

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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
- Cetakn 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 I KOMANG YUDA MAHARDIKA ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 22 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M. NIP.199402142024061001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan GrabFood pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha” beserta seluruh bagian yang terdapat di dalamnya merupakan hasil karya saya sendiri. Penyusunan skripsi ini dilakukan berdasarkan proses penelitian yang saya laksanakan dengan sebenar-benarnya. Data, hasil pengolahan, pembahasan, serta kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian yang saya lakukan terhadap mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha sebagai pengguna layanan GrabFood. Dalam penyusunan karya ilmiah ini, saya menggunakan berbagai sumber sebagai bahan pendukung. Setiap gagasan, informasi, maupun hasil penelitian pihak lain yang digunakan telah dicantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku. Saya tidak melakukan tindakan plagiasi maupun mengambil karya orang lain dan mengakuinya sebagai hasil pemikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia bertanggung jawab dan menerima konsekuensi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Universitas Pendidikan Ganesha. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Singaraja, 17 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



I Komang Yuda Mahardika

NIM. 2217041316

MOTTO

"KALO TAKUT JANGAN IKUT, KALO IKUT JANGAN TAKUT"



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan, akhirnya karya sederhana ini dapat saya selesaikan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan terima kasih kepada orang-orang yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan pendidikan saya.

Kepada Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I, dan Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing II, terima kasih atas ilmu, arahan, waktu, dan kesabaran dalam membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini. Kepada Bapak Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M., selaku Dosen Penguji, terima kasih atas saran, masukan, dan waktu yang diberikan untuk membantu menyempurnakan karya ini.

Kepada Bapak I Wayan Supardi dan Ibu Ni Luh Eka Madiani, serta Luh Indah Sulistyawati dan Kadek Sintia Ernawati, terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan. Keluarga adalah sumber kekuatan yang membuat saya mampu terus melangkah hingga sampai pada tahap ini.

Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, dan menjadi bagian dari perjalanan yang penuh cerita ini. Dan untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan, terus berusaha, dan tidak menyerah hingga akhirnya mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah yang lebih baik di masa depan.

Terima kasih,

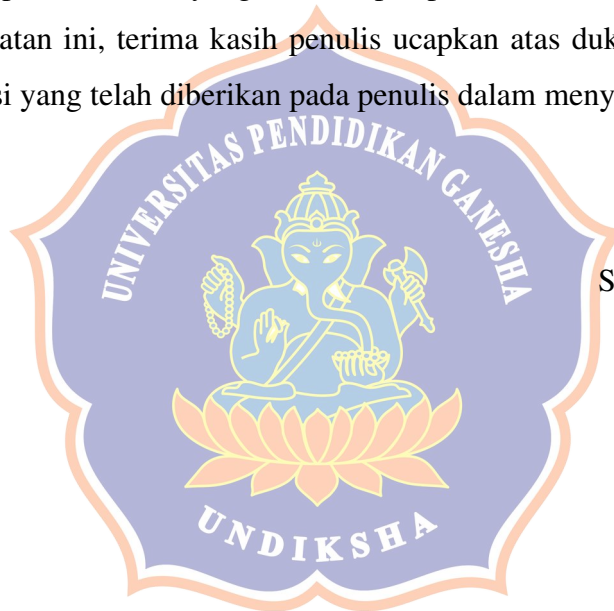
PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen 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 Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Rahutama Atidira, M.M., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dalam proses perkuliahan penulis.
6. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta seluruh staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan.

9. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan data dan pengisian kuesioner dalam penelitian ini.
10. Kepada keluarga tercinta, Almarhum Bapak I Wayan Supardi, Ibu Ni Luh Eka Madiani, Kakak Perempuan Luh Indah Sulistyawati dan Kadek Sintia Ernawati yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi dan dukungan material di dalam penulisan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat penulis yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh mahasiswa prodi S1 Manajemen angkatan 2022 yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih penulis ucapkan atas dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini



Singaraja, 5 Juni 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	13
1.3 Pembatasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	16
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
2.1 Deskripsi Teoritis.....	17
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2 <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM)	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan	21
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1 Hubungan E-WOM Terhadap tepuasan Pelanggan.....	26
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.3 Hubungan E-WOM dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.4 Kerangka Berpikir	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2 Rancangan Penelitian	32
3.3 Populasi, dan Sampel Penelitian	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	35

3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	36
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	36
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	36
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	39
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	39
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	40
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	40
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3.2 Hipotesis Statistik.....	47
3.6.1 Uji Parsial (Uji t)	47
3.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Data	49
4.2 Pengujian Asumsi.....	55
4.3 Uji Hipotesis.....	59
4.4 Pembahasan	64
4.4.1 Pengaruh E-WOM terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.4.3 Pengaruh E-WOM dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.5 Implikasi	78
4.5.1 Implikasi Teoritis	78
4.5.2 Implikasi Praktis	79
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Ringkasan	81
5.2 Simpulan.....	83
5.3 Saran	83

DAFTAR RUJUKAN	87
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	36
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	38
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	42
Tabel 4.1 Analisis Karakteristik Responden	50
Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.7 Uji t	61
Tabel 4.8 Uji F	62
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi	63



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Grafik P-Plot	55



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Survei Awal	92
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 3. Data Jumlah Kuesioner	99
Lampiran 4. Data Karakteristik Responden	99
Lampiran 5. Data Jawaban Responden Variabel E-WOM	100
Lampiran 6. Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	103
Lampiran 7. Data Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	107
Lampiran 8. Hasil SPSS Uji Validitas	110
Lampiran 9. Hasil SPSS Uji Reliabilitas	112
Lampiran 10. Hasil SPSS Deskripsi Data	113
Lampiran 11. Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	113
Lampiran 12. Hasil SPSS Hipotesis Statistik	115
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian	117

