

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
MEREK, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
(*E-WOM*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
*GRAB FOOD* DI BALI PADA MASA  
PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**SINGARAJA**  
**2021**

# SKRIPSI

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



Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

Skripsi oleh Putu Dio Artha Pratama  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 23 Februari 2021

Dewan Penguji



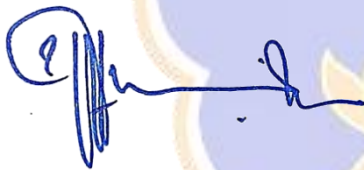
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

(Anggota)

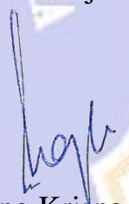


Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi


Pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 25 Februari 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,  <u>Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.</u> NIP. 196810291993032001	Sekretaris Ujian,  <u>Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.</u> NIP.198309212015041001
---	---

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* terhadap Kepuasan Pelanggan *Grab Food* di Bali Pada Masa Pandemi COVID-19" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ 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, 24 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Putu Dio Artha Pratama  
NIM. 1717041167

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan *Electronic Word Of Mouth (E-Wom)* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Grab Food* di Bali 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 terimakasih banyak 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 dan selaku Pembimbing Akademik atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
5. Ni Nyoman Yulianthini, SE, M.M., sebagai Pembimbing I yang dengan segala tanggungjawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal selama masa perkuliahan.
8. Yang teristimewa Ayah (Gede Adi Yuniarta), Ibu (Made Novy Hermawati). Selaku orang tua penulis yang tiada henti dalam memberikan motivasi dan

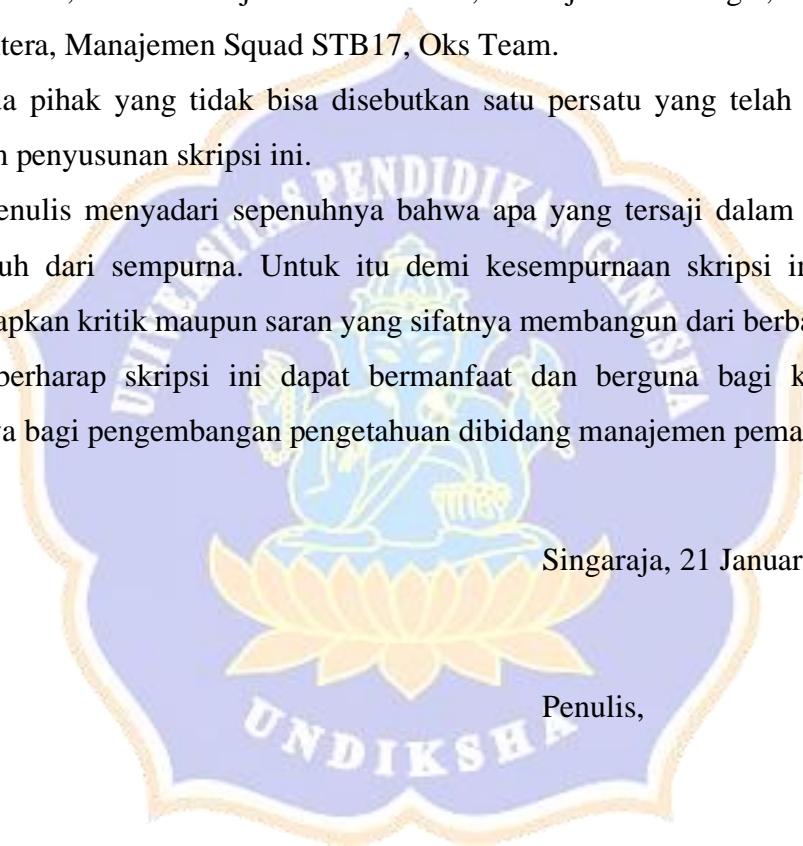
nasehat berupa moral, material serta saudara saya Kadek Surya Narartha yang selalu menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Komang Gita Suspriantini yang selalu menemani, memotivasi dan menyemangati selama penyelesaian skripsi ini.
10. Mulya, Anggi, Slamet, Wendy, Wira Purnawan, Wira Bimantara, Ferry, Yogis, Bayu, Santi, Melsa, Devia, yang sudah banyak memberikan motivasi, semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017, Droven, HMJ Manajemen 2018/2019, HMJ Manajemen 2019/2020, Manajemen Bahagia, Manajemen Sejahtera, Manajemen Squad STB17, Oks Team.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran

Singaraja, 21 Januari 2021

Penulis,



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Kajian Teori .....	8
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.3 Citra Merek .....	13
2.4 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> .....	14
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	24
2.7 Kerangka Berfikir .....	26
2.8 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	29
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	30
3.3 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian .....	31
3.4 Metode dan Teknik Analisis Data .....	32



3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Deskripsi Umum Responden Penelitian.....	42
4.1.2 Deskripsi Umum Hasil Penelitian .....	44
4.1.3 Uji Kualitas Data.....	45
4.2 Pengujian Asumsi.....	47
4.2.1 Uji Normalitas Data .....	47
4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	47
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.3 Pengujian Hipotesis .....	49
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	51
4.3.3 Uji Hipotesis Secara Individual/Parsial (Uji t).....	52
4.3.4 Koefisien Determinasi.....	53
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.5 Implikasi Penelitian.....	61
4.6 Keterbatasan Penelitian .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Rangkuman.....	65
5.2 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Perbandingan Grab dan Gojek.....	2
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
3.1 Definisi Variabel Penelitian.....	31
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	31
4.1 Rincian Pendistribusian dan Pengembalian Kuesioner.....	42
4.2 Data Karakteristik Responden.....	43
4.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	44
4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.5 Hasil Uji Validitas.....	46
4.6 Hasil Uji Normalitas.....	47
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.10 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	51
4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Berfikir Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Grab Food</i> di Bali pada Masa Pandemi COVID-19.....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	72
Lampiran 2. Data Penelitian.....	76
Lampiran 3. Hasil Ouput SPSS .....	92
Lampiran 4. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	103

