

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GRABFOOD
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM
MAKANAN DI PANGKALPINANG**

PENELITIAN



**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GRABFOOD
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM
MAKANAN DI PANGKALPINANG**

PENELITIAN

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Digital**



**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 2077500041

Nama : Sonu Setiawan

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN GRABFOOD
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM
MAKANAN DI PANGKALPINANG

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau program saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam Laporan Tugas Akhir atau program saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 1 Juli 2024.



Sonu Setiawan

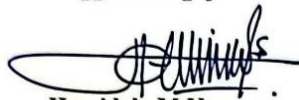
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GRABFOOD TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UMKM MAKANAN DI PANGKALPINANG**
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Sonu Setiawan
2077500041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 18 Juli 2024

Anggota Penguji



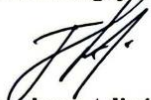
Hamidah, M.Kom
NIDN: 0210048302

Dosen Pembimbing



Sarwindah, S.Kom, M.M
NIDN: 0212068601

Ketua Penguji



Bambang Adiwino, M.Kom
NIDN: 0216107102

Kaprodi Bisnis Digital



Sarwindah, S.Kom, M.M
NIDN: 0212068601

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana Bisnis
Tanggal 25 Juli 2024

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Hengki, S.Kom, M.Kom

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GRABFOOD
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM
MAKANAN DI PANGKALPINANG**

LAPORAN AKHIR PENELITIAN



SONU SETIAWAN

2077500041

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR PENELITIAN**

1. Judul Penelitian : Pengaruh kualitas layanan GrabFood terhadap kualitas pelanggan umkm makanan di Pangkalpinang
2. Bidang Penelitian : Kepuasan Pelanggan/Bisnis Digital
3. Peneliti
- a. Nama Lengkap : Sonu Setiawan
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIM : 2077500041
 - d. Program Studi : Bisnis Digital
 - e. Alamat : Perumahan Bukit Intan Asri
 - f. Telpon/HP : 085366869855
 - g. E-mail : Sonusetiawan11@gmail.com
4. Lokasi Penelitian : Kota Pangkalpinang


Pangkalpinang, 18 Juli 2024

Yang Mengajukan,
Ketua Peneliti,



Sonu Setiawan
NIM. 2077500041

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Sarwindah, S.Kom, MM
NIDN. 0212068601

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Hengki, S.Kom, M.kom
NIDM. 0207049001

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Bisnis Digital ISB ATMA LUHUR.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi.
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan Atma Luhur.
4. Bapak Prof. Ir. Wendi Usino, MM, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Hengki, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
6. Ibu Sarwindah, S.Kom., MM., selaku Kaprodi Bisnis Digital dan selaku dosen pembimbing.
7. Kepada mahasiswa dengan nim 2022500010 terima kasih sudah sabar dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama teman-teman angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

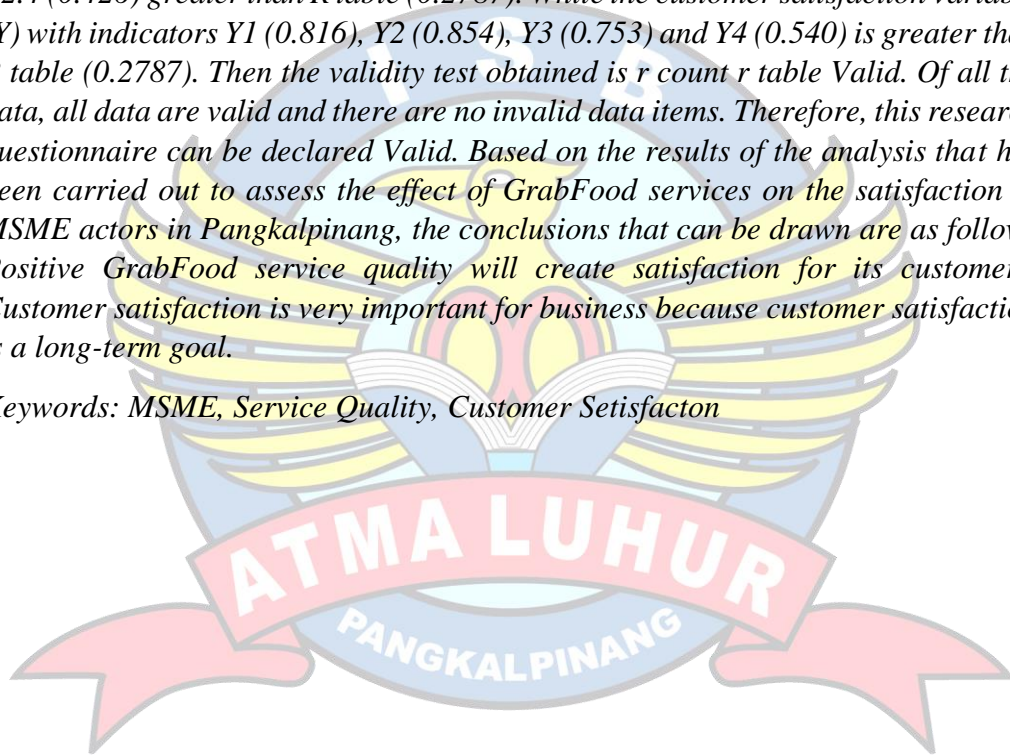
Pangkalpinang, 18 Juli 2024.

Penulis

ABSTRACT

Today, the world accepts a technology called internet media, which allows everyone to obtain and convey information anytime and anywhere. This research uses quantitative methods with survey research types. This survey research uses a questionnaire as a data collection tool. Based on the validity test that has been obtained from processing the questionnaire data, it is obtained that the service quality variable (X1) with the R count indicators X1.1 (0.789), X1.2 (0.814), X1.3 (0.835) and X1.4 (0.811) is greater than the R table (0.2787). In the variable delivery speed (X2) with indicators X2.1 (0.779), X2.2 (0.465), X2.3 (0.836) and X2.4 (0.426) greater than R table (0.2787). While the customer satisfaction variable (Y) with indicators Y1 (0.816), Y2 (0.854), Y3 (0.753) and Y4 (0.540) is greater than R table (0.2787). Then the validity test obtained is r count r table Valid. Of all the data, all data are valid and there are no invalid data items. Therefore, this research questionnaire can be declared Valid. Based on the results of the analysis that has been carried out to assess the effect of GrabFood services on the satisfaction of MSME actors in Pangkalpinang, the conclusions that can be drawn are as follows Positive GrabFood service quality will create satisfaction for its customers. Customer satisfaction is very important for business because customer satisfaction is a long-term goal.

Keywords: MSME, Service Quality, Customer Setisfacton



ABSTRAK

Saat ini, dunia menerima teknologi yang disebut media internet, yang memungkinkan setiap orang memperoleh dan menyampaikan informasi kapan saja dan di mana saja.. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Penelitian survey ini menggunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Penelitian ini menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan atas penggunaannya. i.Berdasarkan uji validitas yang telah diperoleh dari pengolahan data kuisioner maka diperoleh variabel kualitas pelayanan (X1) dengan indikator R hitung X1.1(0,789), X1.2(0,814), X1.3(0,835) dan X1.4(0,811) lebih besar dari R tabel (0,2787). Pada variabel kecepatan pengiriman (X2) dengan indikator X2.1(0,779), X2.2(0,465), X2.3(0,836) dan X2.4(0,426) lebih besar dari R tabel (0,2787). Sedangkan variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan indikator Y1(0,816), Y2(0,854), Y3(0,753) dan Y4(0,540) lebih besar dari R tabel (0,2787). Maka uji validitas yang diperoleh yaitu r hitung r tabel Valid. Dari semua data, keseluruhan data valid dan tidak ada item data yang tidak valid. Oleh karena itu, kuesioner penelitian ini dapat dinyatakan Valid. Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan untuk menilai Pengaruh Pelayanan GrabFood Terhadap Kepuasan Pelaku UMKM Di Pangkalpinang, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut Kualitas pelayanan GrabFood yang positif akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk bisnis karena kepuasan pelanggan adalah tujuan jangka panjang.

Kata Kunci : UMKM, Kualitas layanan, kepuasan pelanggan



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR PENELITIAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1 Tujuan Penelitian	2
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Kualitas pelayanan	4
2.2 Kepuasan pelanggan.....	4
2.3 Grabfood	4
2.4 UMKM.....	5
BAB III METODOLIGI PENELITIAN	6
3.1 Model Pengembangan Penelitian	6
3.2 Metode Pengembangan Penelitian	6
3.3 Langkah Penelitian.....	7
3.4 Teknik Analisis Data	10
3.5 Kerangka Pemikiran.....	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
4.1 Operasional Variabel	12
4.2 Pengolahan Data.....	13
4.3 Karakteristik Responden	14
4.4 Pengujian Data dengan SPSS.....	14

BAB V PENUTUP	24
5.1 Kesimpulan	24
5.2 Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....	26
LAMPIRAN A Dokumen Pendukung <i>Submissions</i>	28
LAMPIRAN B Tabel R-Hitung.....	29
LAMPIRAN C Uji SPSS	34
LAMPIRAN D Data Pendukung Penelitian	43
LAMPIRAN E Kartu Bimbingan.....	52
LAMPIRAN F Surat Keterangan Deteksi Plagiasi.....	53
LAMPIRAN G Biodata Penulis.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasional Variabel	12
Tabel 2. Skor skala liker.....	13
Tabel 3. Uji Validitas.....	15
Tabel 4. Uji Realibilitas.....	16
Tabel 5. Uji Normalitas	17
Tabel 6. Uji Multikolinieritas.....	17
Tabel 7. Uji T	17
Tabel 8. Uji F.....	18
Tabel 9. Analisis Linier Berganda.....	19

