

**PROSES PERILAKU PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI GO-
FOOD PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

VAHRI SETIO NUGROHO
14 090 5381 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PROSES PERILAKU PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI *GO-FOOD*
PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun oleh:

VAHRI SETIO NUGROHO

14 090 5381 / KOM

disetujui oleh :



Desideria CW Murti, S.Sos., MA, Ph.D.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Proses Perilaku Pembelian Makanan Melalui Aplikasi *Go-Food* Pada Mahasiswa
di Yogyakarta

Penyusun : Vahri Setio Nugroho

NIM : 14 090 5381

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : 1 Juli 2021

.....
Pukul : 09.00 – 10.30 WIB

.....
Tempat : Online (Zoom)

TIM PENGUJI

Desideria Cempaka W.M.,MA

Penguji Utama



Dr. Phil. Yoseph Bambang Wiratmojo, MA

Penguji I



23.07.2021

Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si

Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vahri Setio Nugroho

NPM : 140905381

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Proses Perilaku Pembelian Makanan Melalui Aplikasi Go-Food Pada Mahasiswa di Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Saya yang menyatakan,



Vahri Setio Nugroho

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Semua itu diawali dengan niat, perkuat niatmu dengan doa dan tindakan”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang maha Esa, karena atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Proses Perilaku Pembelian Makanan Melalui Aplikasi Go-Food pada Mahasiswa di Yogyakarta**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selanjutnya, izinkan peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat karna telah membimbing dan membantu dalam penyusunan Skripsi ini. Peneliti sadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, dan tidak dapat selesai tanpa bantuan campur tangan mereka. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Hartono dan Hj. Nur'aini selaku orang tua peneliti yang selalu memanjatkan do'a untuk kelancaran penelitian skripsi kepada peneliti serta selalu menyemangati peneliti hingga penelitian skripsi ini selesai.
2. Ibu Desideria CW Murti, S.Sos., MA, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih untuk segala bantuan, bimbingan serta waktunya kepada peneliti.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar FISIP Atma Jaya, terimakasih atas ilmu, saran dan bimbingannya selama perkuliahan.
4. Terimakasih untuk kakak-kakak saya tercinta, Viena Sofie, Vani dan Vikri yang tak letih mengingatkan serta menyemangati dalam proses penelitian skripsi ini hingga selesai.
5. Nindita Wahyuningsih yang selalu menemani peneliti serta memberikan motivasi, menyemangati peneliti dengan kesabarannya selama proses penelitian hingga terselesaikan.

6. Victor, Pangga, Rico, Kicong, dan teman-teman seperjuangan Sadboi yang selalu memberikan semangat untuk peneliti.
7. Project “BERKELAKAR”, sekumpulan teman-teman kuliah peneliti yang berkumpul dalam hobi membuat film, termakasih atas canda dan komedinya sebagai penyemangat bagi peneliti, yaitu Bedu, Kokoh, Dewa, Tyok, Aji, Aldo, Jean Claude, Monic, Kiki, Domi, Alfaro.
8. Bhaskara Hiking Club “BHC” MUHA, teman-teman peneliti dari SMA hingga sekarang yang menemani peneliti serta menyemangati agar cepat selesai kuliah.
9. Seluruh teman-teman di Fakultas Fisip yang tidak dapat disebutkan satu-satu. Termakasih atas sharing ilmunya, semoga kalian semua sukses dikemudian hari.

Yogyakarta, 10 Juni2021
Peneliti,

Vahri Setio Nugroho

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	6
F. Kerangka Konsep	14
G. Metodologi Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Teknik Pengumpulan Data	16
3. Informan Penelitian	16
4. Teknik Analisis Data	17

BAB II PROFIL LAYANAN GO-FOOD

A. Profil Gojek.....	18
B. Layanan <i>Go-Food</i>	19
C. Manfaat Menggunakan Layanan <i>Go-Food</i>	21
D. Sistem Pembayaran Layanan <i>Go-Food</i>	22

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Proses Perilaku Pembelian Makanan Melalui Aplikasi <i>online Go-Food</i> pada Mahasiswa di Kota Yogyakarta.....	23
B. Pembahasan	48

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA	61
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	23
Tabel 3.2 Matriks Penelitian dari Proses Perilaku Pembelian Makanan Melalui Aplikasi <i>Online Go-Food</i> Pada Mahasiswa.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Promosi <i>Go-Food</i>	2
Gambar 1.2. Model Komunikasi Berlo	8
Gambar 2.1 Tata Cara Menggunakan Layanan <i>Go-Food</i>	19
Gambar 2.2 Tata Cara Menggunakan Layanan <i>Go-Food</i>	20
Gambar 3.1 Riwayat Pembelian Makanan Melalui Aplikasi <i>Go-Food</i> Oleh Informan I	37
Gambar 3.2 Riwayat Pembelian Makanan Melalui Aplikasi <i>Go-Food</i> Oleh Informan II	38
Gambar 3.3 Riwayat Pembelian Makanan Melalui Aplikasi <i>Go-Food</i> Oleh Informan III	40
Gambar 3.4 Riwayat Pembelian Makanan Melalui Aplikasi <i>Go-Food</i> Oleh Informan IV	42
Gambar 3.5 Bukti Pembayaran melalui <i>Go-Pay</i> pada Aplikasi <i>Go-Food</i> oleh Informan	44
Gambar 3.6 Bukti Pembayaran melalui <i>Go-Pay</i> pada Aplikasi <i>Go-Food</i> oleh Informan	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Penelitian	63
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	64

Vahri Setio Nugroho

14 090 5381 / Kom

PROSES PERILAKU PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI *GO-FOOD* PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA

ABSTRAK

Aplikasi *Go-Food* pada saat ini banyak dipergunakan untuk mempermudah pemesanan makanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perilaku pembelian makanan melalui aplikasi *online Go-Food* pada mahasiswa di Kota Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Teknik analisis data adalah deskriptif. Triangulasi yang dipergunakan adalah triangulasi sumber dengan membandingkan data antar narasumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses perilaku pembelian makanan melalui aplikasi *online Go-Food* pada mahasiswa di Kota Yogyakarta dilakukan dengan beberapa tahapan. Pada penelitian ini peneliti mendapati hasil bahwa pemilihan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *Go-Food* untuk pemesanan makanan lebih kepada gaya hidup yang praktis dan cepat dimana dengan menggunakan layanan *Go-Food* konsumen tidak perlu datang ke restoran untuk mendapatkan makanan/minuman yang diinginkan. Faktor harga menjadi pertimbangan yang penting bagi mahasiswa di Kota Yogyakarta dalam memilih makanan/minuman yang akan di pesan, karena melalui aplikasi *Go-Food* harga makanan/minuman menjadi lebih mahal dibandingkan membeli langsung di restoran. Penelitian ini menemukan pergeseran perilaku konsumen sehingga menjadi temuan baru dalam penelitian, yaitu pada pembayaran pembelian makanan melalui *Go-Food* yang sebelumnya informan melakukan pembayaran secara tunai dan sejak pandemic informan beralih ke pembayaran dengan *Go-Pay*. Pembayaran *Go-Pay* meminimalisir interaksi dan kontak dengan *driver* yang mengantarkan makanan sehingga aman dari sisi kesehatan. Pembayaran *Go-Pay* memberikan keuntungan bagi pelanggan *Go-Food* karena adanya fasilitas diskon ongkos kirim, promo menarik bagi pelanggan. Promo ini menambah minat pelanggan *Go-Food* untuk menggunakan pembayaran *Go-Pay* setiap pemesanan *Go-Food*.

Kata Kunci: Perilaku Pembelian, Aplikasi *Go-Food*, Mahasiswa di Yogyakarta