

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS APLIKASI  
PESAN ANTAR MAKANAN TERHADAP PERSEPSI NILAI  
PELANGGAN (STUDI PADA GRABFOOD)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**David Christian Yudi**

**NPM: 170323315**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

Skripsi

ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS PESAN ANTAR MAKANAN  
TERHADAP PERSEPSI NILAI PELANGGAN (STUDI PADA GRABFOOD)



Disusun oleh:

David Christian Yudi

NPM: 170323315

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

16 Juni 2021



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

**No. 687/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 9 Juli 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB., Ph.D. (Ketua Penguji)
2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Anggota)
3. Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : David Christian Yudi

NPM : 170323315

Dinyatakan

**Lulus Dengan Revisi**

Pada saat ini David Christian Yudi telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS APLIKASI PESAN ANTAR MAKANAN PERSEPSI NILAI PELANGGAN (STUDI PADA GRABFOOD)

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi karya orang lain. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut atau daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Surakarta, 7 Juni 2021

Yang Menyatakan,



David Christian Yudi

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Atribut Kualitas Aplikasi Pesan Antar Makanan Terhadap Persepsi Nilai Pelanggan Grabfood.” Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selama proses pengerjaan skripsi ini berjalan terjadi banyak hambatan yang dihadapi. Namun berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan pada waktu yang tepat. Maka, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan kasihnya yang menuntun dan menyertai selama proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan dan dosen pembimbing yang telah bersedia sabar, memberikan arahan, saran dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Papa, mama, beserta seluruh keluarga besar di Bandung, Pasuruan dan Surabaya yang senantiasa memberikan semangat dan doa kepada penulis.
4. Dosen-dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama di bangku kuliah.
5. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dalam menyelesaikan segala administrasi.
6. Yohanes Steven Setyadi, Robby Ardi Budiman, Valerian Andre, dan Christian Felix Gunawan sebagai teman kuliah yang selalu bersama dan memberikan dukungan dengan penulis.
7. Teman-teman alumni SMA Kristen Kalam Kudus yang berkuliah di Yogyakarta yang selalu bersama dengan penulis saat di Yogyakarta.

8. Teman-teman kampus yang berasal dari Yogyakarta yang selalu memberikan semangat dan suasana hati ceria kepada penulis.
9. Teman-teman kampus, alumni SMA Regina Pacis yang memberikan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman Aikido Yogyakarta (Kak Nanda, Lily, Juan, Kak Theo, Mas Rully, dll) yang sudah menemani penulis berproses dan berkembang dalam organisasi.
11. Teman-teman dari YouthAlive beserta Pastor Wim Agwim yang terus memberikan dukungan moral dan doa kepada penulis.
12. Teman-teman kelompok sel Soon To Be (Kak Richi, Kak Devina, Kak Yohan, Kak Jessica, Kak Giselle, Kak Priska, Daniel Norman, Evan, Yoyo, Okky, Windy, dan Rahel) yang ikut membantu seiring proses pembuatan skripsi dan dukungan pada penulis.
13. Teman-teman dari tim perkap YouthAlive (Kak Fajar, Kak Yohanes, Kak Risca, Kak Agung, Kak Frendy, Kak Ivan, Kak Suci)

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang bersifat membangun sehingga skripsi yang dibuat dapat memberikan banyak manfaat kepada pihak terkait.

Surakarta, 7 Juni 2021

Penulis,



David Christian Yudi

## MOTTO

“Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan janganlah gemetar karena mereka, sebab Tuhan, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau, Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau.” -Ulangan 31:6



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
LAMPIRAN.....	xi
Abstrak.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II .....	8
TINJAUAN KONSEPTUAL .....	8
2.1 Harga .....	8
2.2 Kenyamanan .....	9
2.3 Kepercayaan .....	9
2.4 Variasi Makanan .....	10
2.5 Desain aplikasi .....	11
2.6 Persepsi Nilai Pelanggan.....	11
2.7 Penelitian Terdahulu.....	12
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	19
2.8.1 Pengaruh Kenyamanan terhadap Persepsi Nilai Pelanggan ....	19
2.8.2 Pengaruh Desain Aplikasi terhadap Persepsi Nilai Pelanggan	19
2.8.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Nilai Pelanggan.....	20
2.8.4 Pengaruh Harga terhadap Persepsi Nilai Pelanggan .....	20
2.8.5 Pengaruh Variasi Makanan terhadap Persepsi Nilai Pelanggan	20
2.9 Model Penelitian .....	21
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN .....	22



3.1	Lingkup Penelitian .....	22
3.2	Metode Pengambilan Sampel .....	22
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.4	Pengukuran Variabel .....	23
3.5	Definisi Operasional .....	23
3.6	Metode Pengujian Instrumen .....	26
3.6.1	Uji Validitas .....	26
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	27
3.7	Metode Analisis Data .....	27
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	27
3.7.2	Analisis Regresi Berganda .....	28
3.7.3	Uji F .....	28
3.7.4	<i>Adjusted R Square</i> .....	28
3.7.5	Uji T .....	28
<b>BAB IV .....</b>		<b>30</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>30</b>
4.1	Analisis Deskriptif Responden .....	30
4.1.1	Jenis kelamin .....	30
4.1.2	Usia .....	31
4.1.3	Pekerjaan .....	32
4.1.4	Pendapatan/ uang saku per bulan .....	33
4.1.5	Frekuensi penggunaan aplikasi Grabfood dalam 1 bulan .....	34
4.1.6	Domisili .....	35
4.2	Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	36
4.2.1	Persepsi Responden terhadap Variabel Kenyamanan .....	37
4.2.2	Persepsi Responden terhadap Variabel Desain Aplikasi .....	38
4.2.3	Persepsi Responden terhadap Kepercayaan .....	38
4.2.4	Persepsi Responden terhadap Variabel Harga .....	39
4.2.5	Persepsi Responden terhadap Variabel Variasi Makanan .....	40
4.2.6	Persepsi Responden terhadap Variabel Persepsi Nilai Pelanggan .....	41
4.3	Uji Validitas .....	42
4.4	Uji Reliabilitas .....	43
4.5	Analisis Regresi Berganda .....	44

4.5.1	Uji F .....	44
4.5.2	<i>Adjusted R Square</i> .....	44
4.5.3	Uji T .....	45
4.6	Pembahasan .....	46
4.6.1	Pengaruh Kenyamanan terhadap Persepsi Nilai Pelanggan ....	46
4.6.2	Pengaruh Desain Aplikasi terhadap Persepsi Nilai Pelanggan	46
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Nilai Pelanggan.....	47
4.6.4	Pengaruh Harga terhadap Persepsi Nilai Pelanggan .....	47
4.6.5	Pengaruh Variasi Makanan terhadap Persepsi Nilai Pelanggan	48
BAB V	.....	49
PENUTUP	.....	49
5.1	Kesimpulan .....	49
5.2	Implikasi Manajerial.....	49
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA	.....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional .....	23
Tabel 4.1 Domisili responden .....	35
Tabel 4.2 Interval kelas .....	36
Tabel 4.3 Penilaian responden terhadap variabel kenyamanan .....	37
Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap desain aplikasi.....	38
Tabel 4.5 Penilaian responden terhadap variabel kepercayaan.....	38
Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap variabel harga.....	39
Tabel 4.7 Penilaian responden terhadap variabel variasi makanan.....	40
Tabel 4.8 Penilaian responden terhadap variabel persepsi nilai pelanggan .....	41
Tabel 4.9 Hasil uji validitas .....	42
Tabel 4.10 Hasil uji reliabilitas .....	43
Tabel 4.11 Hasil uji f.....	44
Tabel 4.12 Hasil R square .....	44
Tabel 4.13 Hasil uji t.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai total transaksi layanan aplikasi pesan antar makanan di Asia Tenggara.....	2
Gambar 1.2 Nilai pangsa pasar aplikasi pesan antar makanan di Asia Tenggara...	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Jenis kelamin responden.....	30
Gambar 4.2 Usia Responden.....	31
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden .....	32
Gambar 4.4 Uang saku/ pendapatan per bulan.....	33
Gambar 4.5 Frekuensi penggunaan aplikasi per bulan .....	34

**LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1 KUESIONER..... 56**  
**LAMPIRAN 2 DATA JAWABAN RESPONDEN..... 61**  
**LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA IBM SPSS Statistics 25..... 93**  
**LAMPIRAN 4 JURNAL ACUAN ..... 103**



**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS PESAN ANTAR  
MAKANAN TERHADAP PERSEPSI NILAI PELANGGAN (STUDI PADA  
GRABFOOD)**

**David Christian Yudi**

**Budi Suprpto**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Jalan Babarsari 43 – 44, Yogyakarta**

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari atribut kualitas aplikasi pesan antar makanan terhadap persepsi nilai pelanggan dari pengguna Grabfood di Indonesia. Persepsi nilai pelanggan terhadap suatu layanan jasa Grabfood dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang terdiri dari kenyamanan, desain aplikasi, kepercayaan, harga dan variasi makanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi nilai dari pelanggan. Responden dari penelitian ini berjumlah 210 orang pengguna Grabfood dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form* dan hipotesis diuji dengan metode analisis regresi berganda menggunakan software IBM Spss Statistics 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan desain aplikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi nilai pelanggan. Sedangkan kepercayaan, harga dan variasi makanan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi nilai pelanggan.

**Kata kunci:** Persepsi nilai pelanggan, kenyamanan, desain aplikasi, kepercayaan, harga, variasi makanan