

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT BELI DENGAN  
PERSEPSI NILAI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen**

**(S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

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



**Disusun oleh:**

**Ni Putu Anggia Sabrina Pangestu Putri**

**NPM: 18 03 24068**

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

**2022**

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT BELI DENGAN  
PERSEPSI NILAI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



**Disusun oleh:**

**Ni Putu Anggia Sabrina Pangestu Putri**

**NPM: 18 03 24068**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.**

**11 Mei 2022**



**SURAT KETERANGAN**

**No. 539/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 10 Juni 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1. Mahestu N.Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D. | (Ketua Penguji) |
| 2. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.      | (Anggota)       |
| 3. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.      | (Anggota)       |

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

Nama : Ni Putu Anggia Sabrina

NPM : 180324068

Dinyatakan

**Lulus Tanpa Revisi**

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.

**Alamat**

Kampus III Gedung Bonaventura  
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

**Kontak**

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127  
Fax : +62-274-485227  
Surel : fbe@uajy.ac.id



## **PERNYATAAN**

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

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT BELI DENGAN PERSEPSI NILAI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan 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 saya kembalikan kepada universitas atma jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Mei 2022

Yang menyatakan



Ni Putu Anggia Sabrina Pangestu Putri

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, karunia serta anugerah-Nya yang telah dilimpahkannya, sehingga penulis mampu mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi dengan judul “Pengaruh Kealitan Layanan Elektronik Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Dan Niat Beli Dengan Persepsi Nilai Sebagai Variabel Mediasi”. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Skripsi ini dapat selesai dan disusun dengan baik berkat bantuan serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih khususnya kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat kasih dan karunia-Nya penulis diberikan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu serta memberikan pengarahan dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kepada keluarga penulis khususnya untuk Orang tua penulis Mama Whenny dan Papa Putu yang tidak henti-hentinya memberikan semangat

dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Serta kepada Adik (Grace dan Indira), Keluarga besar Hartoyo (Opa Hartoyo, Oma Yohanita, Om, Tante beserta Sepupu), dan Keluarga besar Papa (Tante beserta sepupu penulis).

4. Teman – teman baik penulis, Angelina, Fani, Anne, Fira, Olga, dan Claritha yang selalu menemani penulis sedari masa SMA dan menjadi penyemangat saat menyusun skripsi ini.
5. Veli, yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Via dan Nina, yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis.
7. Kepada semua pihak yang telah terlibat dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan ada kekurangan, maka dari itu penulis menerima secara terbuka atas kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak.

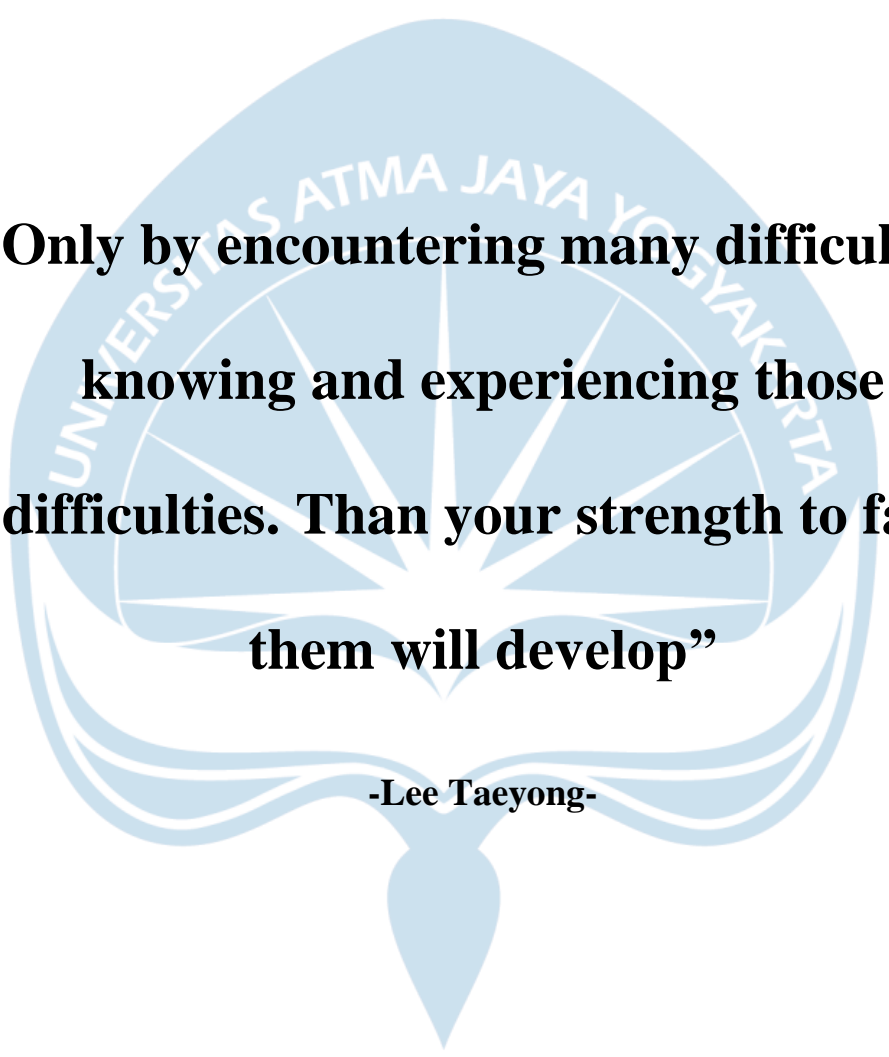
Yogyakarta, 11 Mei 2022

Penulis



Ni Putu Anggia Sabrina Pangestu Putri

**MOTTO**

The background features a large, light blue watermark of the Universitas Atma Jaya Yogyakarta logo. The logo is circular with a sunburst design in the center and the text 'UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA' around the perimeter. The text of the motto is overlaid on this watermark.

**“Only by encountering many difficulties,  
knowing and experiencing those  
difficulties. Than your strength to face  
them will develop”**

**-Lee Taeyong-**

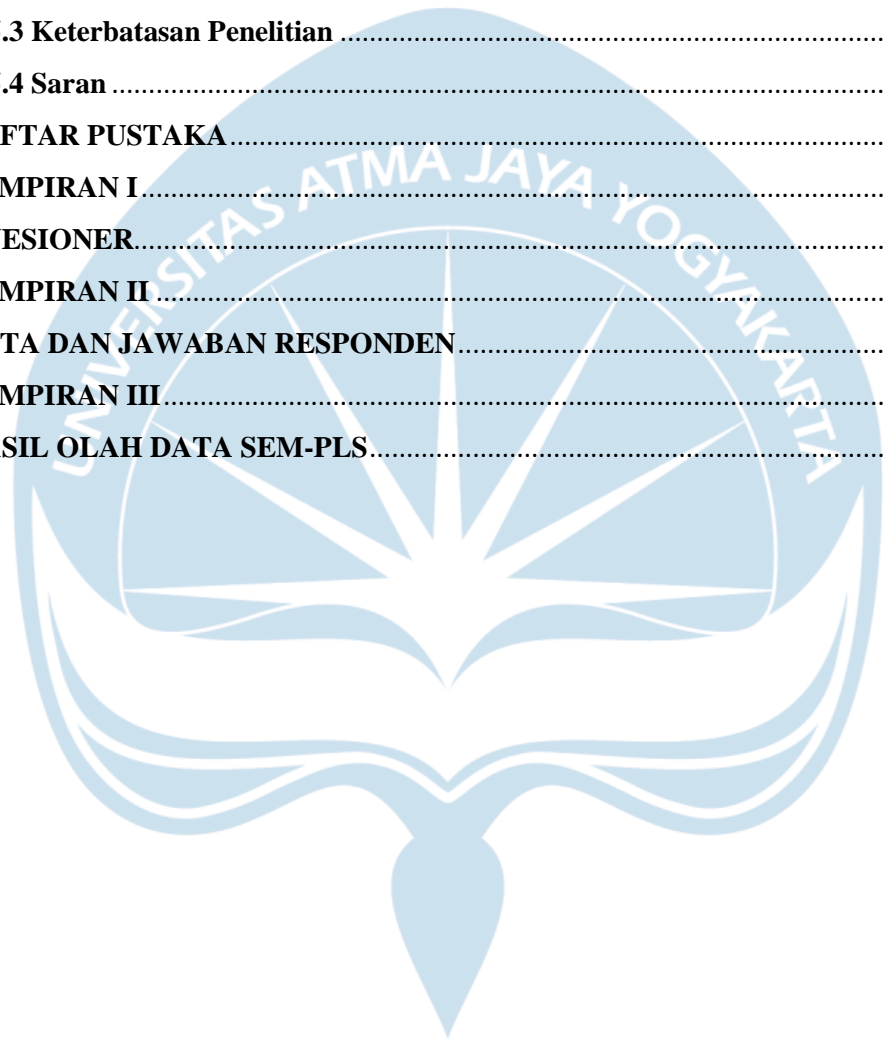
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.    Manfaat Praktis .....	8
2.    Manfaat Teoritis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-service Quality</i> ).....	11
2.1.2 Kualitas Makanan ( <i>Food Quality</i> ) .....	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen ( <i>Satisfaction</i> ).....	13
2.1.4 Persepsi Nilai ( <i>Perceived Value</i> ).....	15
2.1.5 Niat Beli.....	16
2.2 Hasil Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	28



2.3.1 Kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen .....	29
2.3.2 Kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen .....	30
2.3.3 Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kualitas Makanan .....	32
2.3.4 Persepsi Nilai ( <i>Perceived Value</i> ) terhadap kepuasan konsumen.....	32
2.3.5 Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Konsumen.....	34
2.4 Model Penelitian.....	35
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Waktu Penelitian.....	36
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.4 Data dan Sumber Data .....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6 Definisi Operasional.....	38
3.7 Mediasi.....	44
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian .....	45
3.8.1 Uji Validitas.....	45
3.8.2 Uji Reabilitas.....	46
3.9 Analisis Data.....	46
3.9.1 <i>Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	46
BAB IV .....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	49
4.1 Analisis Karakteristik Profil Responden .....	49
4.1.1. Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.2. Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia .....	50
4.1.3. Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.1.4. Karakteristik Reponden Berdasarkan Uang Saku/Penghasilan .....	51
4.1.5. Karakteristik Reponden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Shopee Food Selama Satu Bulan .....	52
4.2 Analisis <i>Partial Least Square Path Modeling (SEM PLS)</i> .....	53
4.2.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	53
4.3. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	60
4.4. Pengujian Hipotesis .....	63

<b>4.5 Pembahasan Hipotesis</b> .....	74
<b>BAB V</b> .....	79
<b>PENUTUP</b> .....	79
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	79
<b>5.2 Implikasi Manajerial</b> .....	81
<b>5.3 Keterbatasan Penelitian</b> .....	82
<b>5.4 Saran</b> .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
<b>LAMPIRAN I</b> .....	85
<b>KUESIONER</b> .....	85
<b>LAMPIRAN II</b> .....	85
<b>DATA DAN JAWABAN RESPONDEN</b> .....	85
<b>LAMPIRAN III</b> .....	85
<b>HASIL OLAH DATA SEM-PLS</b> .....	85

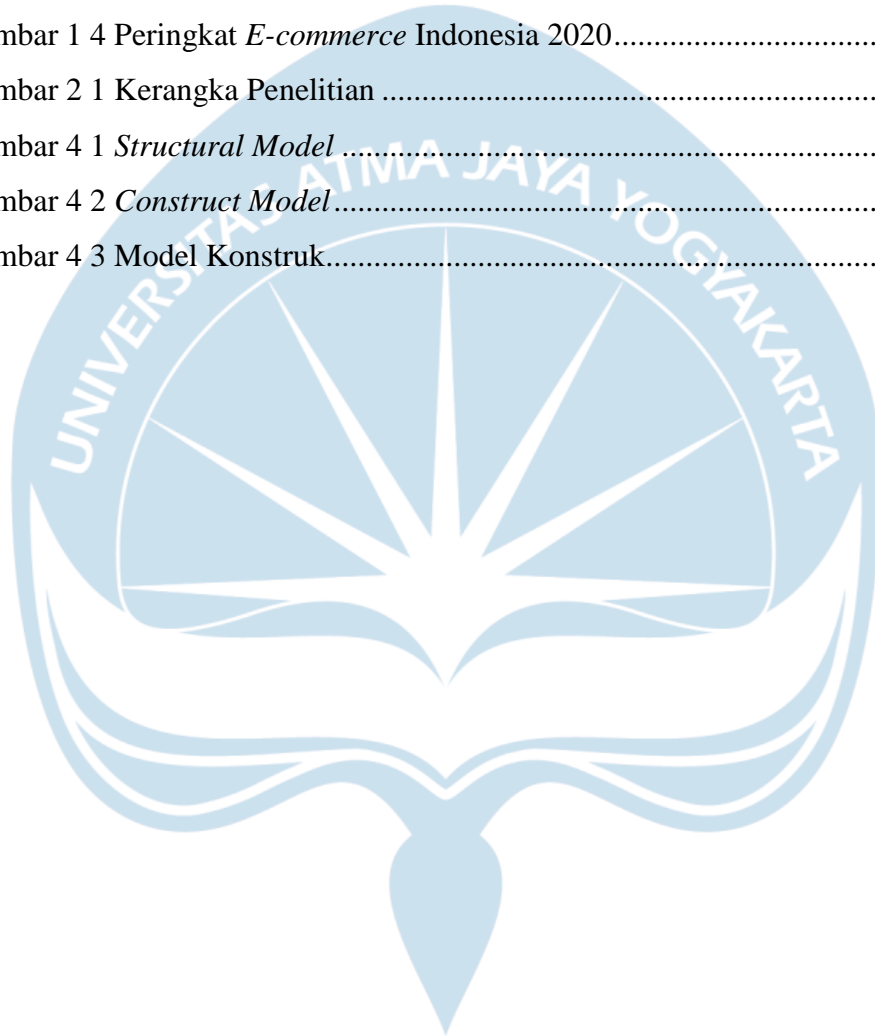


## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3 1 Definisi Operasional .....	38
Tabel 4 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4 4 Distribusi Responden Berdasarkan Uang Saku/Penghasilan .....	51
Tabel 4 5 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Shopee Food Selama Satu Bulan .....	52
Tabel 4 6 Matriks Outer Loading.....	55
Tabel 4 7 Average Variance Extracted (AVE) .....	56
Tabel 4 8 Cross Loading .....	57
Tabel 4 9 Composite Reliability .....	59
Tabel 4 10 R Square.....	60
Tabel 4 11 F Square .....	61
Tabel 4 12 Q Square.....	62
Tabel 4 13 Path Coefficients .....	64
Tabel 4 14 Specific Indirect Effect .....	65
Tabel 4 15 Hipotesis.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Data penetrasi ponsel pintar di Indonesia 2020 .....	2
Gambar 1 2 Data GMV <i>Food Delivery</i> ASEAN Tahun 2020 .....	4
Gambar 1 3 Persaingan Bisnis Layanan Pesan Antar .....	4
Gambar 1 4 Peringkat <i>E-commerce</i> Indonesia 2020.....	5
Gambar 2 1 Kerangka Penelitian .....	35
Gambar 4 1 <i>Structural Model</i> .....	53
Gambar 4 2 <i>Construct Model</i> .....	54
Gambar 4 3 Model Konstruk.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER.....	90
LAMPIRAN II DATA DAN JAWABAN RESPONDEN .....	95
LAMPIRAN III HASIL OLAH DATA SEM-PLS .....	149



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT BELI DENGAN  
PERSEPSI NILAI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**Disusun oleh:**

**Ni Putu Anggia Sabrina Pangestu Putri**

**NPM: 18 03 24068**

**Pembimbing**

**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.**

**Abstrak**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik dan kualitas makanan terhadap kepuasan serta niat beli dengan persepsi nilai sebagai variabel mediasi dengan menggunakan objek penelitian pada layanan jasa antar makanan *online* Shopee food. Total responden pada penelitian ini adalah sebanyak 270 responden. Dengan teknik pengumpulan data *purposive sampling*. Pada penelitian ini pengujian model dilakukan dengan menggunakan SEM-PLS melalui aplikasi *SmartPLS* 3.0. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas makanan juga turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas makanan. Persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi antara kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan, dan Persepsi nilai juga berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi antara kualitas makanan terhadap kepuasan. Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Makanan, Persepsi nilai, Kepuasan, Niat beli.