

**Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Pesan Antar Makanan**

**(Studi Pada Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan Grabfood)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**



Disusun Oleh:

Stephani Hermawan

NPM: 18 03 24084

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**MEI 2022**

**Skripsi**

**Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan  
(Studi Pada Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan GrabFood)**



**Disusun oleh:**

**Stephani Hermawan**

**18 03 24084**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Jarot Priyogutomo', is positioned below the 'Pembimbing:' label.

**DRS. C. JAROT PRIYOGUTOMO, MBA.**

**15 Juni 2022**



**SURAT KETERANGAN No. 538/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 : Stephani Hermawan

NPM 180324084

Dinyatakan

**Lulus Tanpa Revisi**

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

Dekan,



FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

**Alamat**

Kampus III Gedung Bonaventura  
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

**URL**

<https://fbe.uajy.ac.id>

**Kontak**

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



Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi yang berjudul:

**Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan**

**(Studi Pada Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan Grabfood)**

Merupakan hasil karya saya sendiri. Segala ide, pernyataan dan kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan orang lain dinyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan plagiasi, maka saya akan menyerahkan kembali gelar dan ijazah yang saya peroleh.

Yogyakarta, 11 Mei 2022

Yang Menyatakan,



Stephani Hermawan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya skripsi yang berjudul “Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan”

(Studi Mengenai Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan Grabfood)

dapat terselesaikan dengan baik.

Pada penulisan skripsi ini disadari bahwa penyelesaian penulisannya tidak lepas dari dukungan, dorongan dan doa dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terimakasih dengan penuh rasa syukur kepada pihak-pihak yang telah terlibat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaan-Nya
2. Bapak DRS. C. Jarot Priyogutomo, MBA selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan dan saran yang telah diberikan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kepada seluruh staff pengajar Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berguna selama masa perkuliahan.

4. Mama tercinta yang telah mendukung dalam doa dan memberi semangat agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Adik tercinta yang selalu menghibur dan memberi semangat dalam penulisan skripsi.
6. Brian Ellia Aryanto yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Anne, Anggi, Pauline dan Galan sahabat yang selalu memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah terlibat dalam pengisian dan penyebaran kuesioner penelitian ini sehingga data dan informasi yang diperoleh akurat.
9. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung serta membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Demikian skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Apabaila terdapat kekurangan maka penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembaca, perusahaan dan teman-teman lainnya.

**MOTTO**

**Do Your Best**

**and**

**Let God Do the Rest**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN KETERANGAN DEKAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
2.1 Kualitas Layanan .....	11
2.2 Kualitas Makanan .....	12
2.3 Promosi Penjualan.....	13
2.4 Nilai Keuntungan.....	14
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.7 Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan Grabfood .....	17
2.8 Penelitian Terdahulu .....	20
2.9 Pengembangan Hipotesis .....	27
2.10 Model Penelitian .....	30
BAB III.....	34
3.1 Lokasi, Objek dan Subjek Penelitian .....	34
3.2 Data dan Sumber Data .....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35



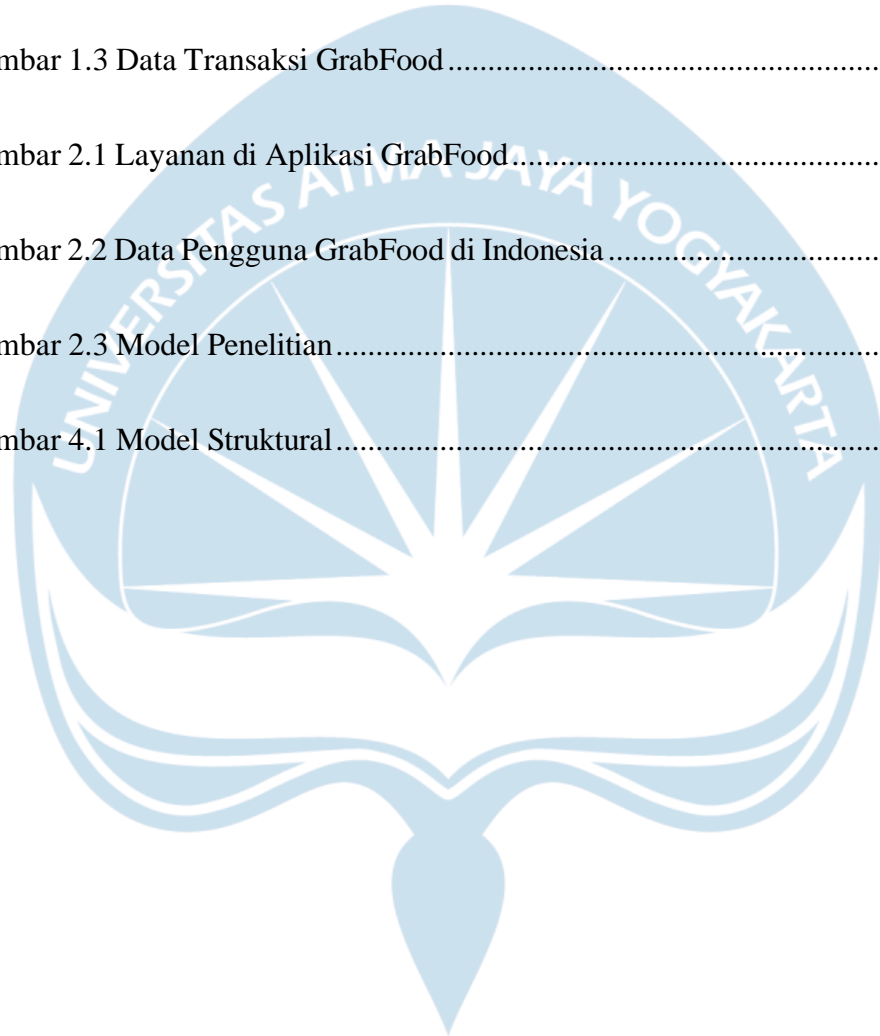
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
3.5	Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.6	Metode Pengukuran Data .....	36
3.7	Definisi Operasional .....	38
3.8	Metode Analisis Data.....	41
3.9	Pengujian Model Structural ( Outer Model ).....	41
3.10	Pengujian Model Structural ( Inner Model ).....	44
<b>BAB IV</b>	.....	<b>46</b>
4.1	Pendahuluan .....	46
4.2	Analisis Karakteristik Responden .....	47
4.3	Analisis Deskriptif.....	51
4.4	Analisis Partial Least Square Path Modelling (SEM PLS).....	52
4.5	Pengujian Model Structural (Outer Model).....	53
4.5.1	Uji Validitas Konstruk .....	53
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	56
4.6	Pengujian Model Structural (Inner Model).....	57
4.6.1	Nilai R-Square.....	57
4.6.2	Path Coefficient.....	58
4.7	Pembahasan .....	61
<b>BAB V</b>	.....	<b>75</b>
5.1.	Kesimpulan .....	75
5.2.	Implikasi Manajerial .....	77
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	78
5.4.	Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Tabel Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian GrabFood .....	50
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif.....	51
Tabel 4.7 Loading Factor .....	54
Tabel 4.8 Cross Loading .....	55
Tabel 4.9 Composite Reliability.....	56
Tabel 4.10 R-Square.....	57
Tabel 4.11 Path Coefficient.....	58

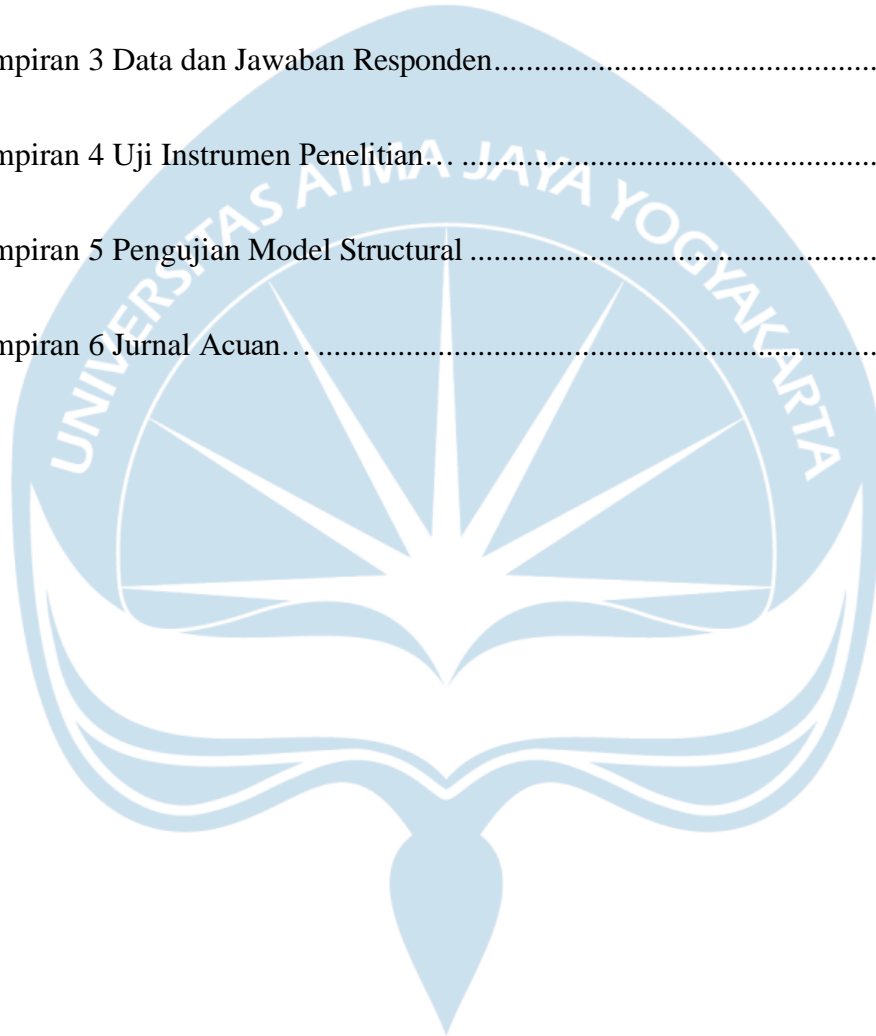
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Media Sosial di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Data Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan .....	3
Gambar 1.3 Data Transaksi GrabFood .....	5
Gambar 2.1 Layanan di Aplikasi GrabFood .....	20
Gambar 2.2 Data Pengguna GrabFood di Indonesia .....	21
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Model Struktural .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	82
Lampiran 2 Kuesioner Asli .....	86
Lampiran 3 Data dan Jawaban Responden.....	89
Lampiran 4 Uji Instrumen Penelitian.....	126
Lampiran 5 Pengujian Model Structural .....	128
Lampiran 6 Jurnal Acuan.....	129



**Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Pesan Antar Makanan**  
(Studi Pada Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan Grabfood)

**Stephani Hermawan**

**DRS. C. JAROT PRIYOGUTOMO, MBA**

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

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji analisis loyalitas pelanggan terhadap layanan antar makanan dengan variabel kualitas layanan, kualitas makanan, nilai keuntungan, promosi penjualan dan kepuasan pelanggan sebagai indikator. Objek penelitian ini yaitu aplikasi layanan antar makanan GrabFood. Responden dalam penelitian sebanyak 200 responden berusia 15-50 tahun dan menggunakan aplikasi GrabFood minimal 3 kali dalam satu bulan. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik purposive sampling dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan melalui *google forms* dengan skala likert 5 poin. Analisis data dilakukan dengan metode *R-Square* dan *Path Coefficient* dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap nilai keuntungan, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas makanan tidak berpengaruh terhadap nilai keuntungan, kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, promosi penjualan berpengaruh terhadap nilai keuntungan, promosi penjualan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, nilai keuntungan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, Nilai Keuntungan, Promosi Penjualan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan