

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN GENERASI Z PADA LAYANAN  
PESAN ANTAR MAKANAN**

**(Studi Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood)**

**Skripsi**

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



**Disusun Oleh:**

**I Putu Anandara Santa Ryatmana / 190324736**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN GENERASI Z PADA LAYANAN  
PESAN ANTAR MAKANAN

(Studi Kasus Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood)

Disusun Oleh :

I Putu Anandara Santa Ryatmana

190324736

Telah dibaca dan di setujui oleh :

Pembimbing

ACC 8/6.2022

Jarot Priyogutomo C, Drs., MBA.

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN GENERASI Z PADA LAYANAN  
PESAN ANTAR MAKANAN  
(Studi Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**I Putu Anandara Santa Ryatmana**

**NPM: 190324736**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 6 Juli 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen.

### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

**Ketua Panitia Penguji**

**W. Mahestu N. Krisjanti, MSc. IB., Ph.D.**

**Anggota Panitia Penguji**

**Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.**

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

**Yogyakarta, 6 Juli 2023**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Drs. Badi Suprpto, MBA., Ph.D.**

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

## **LEMBAR PERNYATAAN**

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

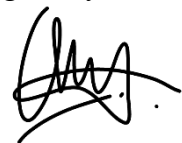
### **ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN GENERASI Z PADA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN**

**(Studi Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood)**

Merupakan hasil karya 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 secara keseluruhan dari skripsi ini merupakan plagiasi, maka saya akan menyerahkan kembali gelar dan ijazah yang saya peroleh.

Yogyakarta, 8 Juni 2023

Yang Menyatakan,



I Putu Anandara Santa Ryatmana

## KATA PENGANTAR

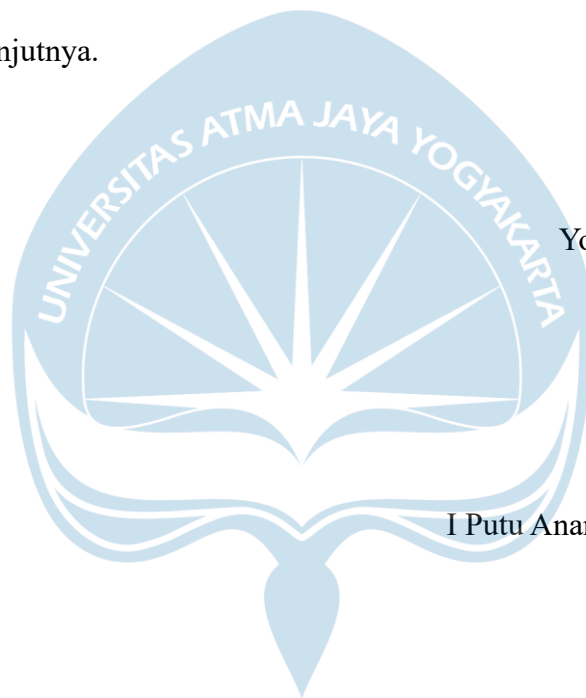
Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat kasih, karunia serta Rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN GENERASI Z PADA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN (Studi Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood)**. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan rintangan, namun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, segala rintangan tersebut dapat diatasi dengan baik. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan baik secara finansial maupun emosional.
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. Para sahabat penulis yang terkasih dan selalu saya banggakan yang bernama Arga, Ojis, Aris, Luwy, Refsi, Archil, Wilson, Feli, Lili, Calista, dan lainnya yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu.
4. Kepada seluruh civitas Universitas Atma Jaya yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.

5. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung serta membantu sehingga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.

Demikian Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Apabila terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak, terutama dalam pengembangan penelitian selanjutnya.



Yogyakarta, 8 Juni 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'I Putu Anandara Santa Ryatmana', written over a white background.

I Putu Anandara Santa Ryatmana

**MOTTO**

*“Jangan Menyerah, Nanti Menyesal”*



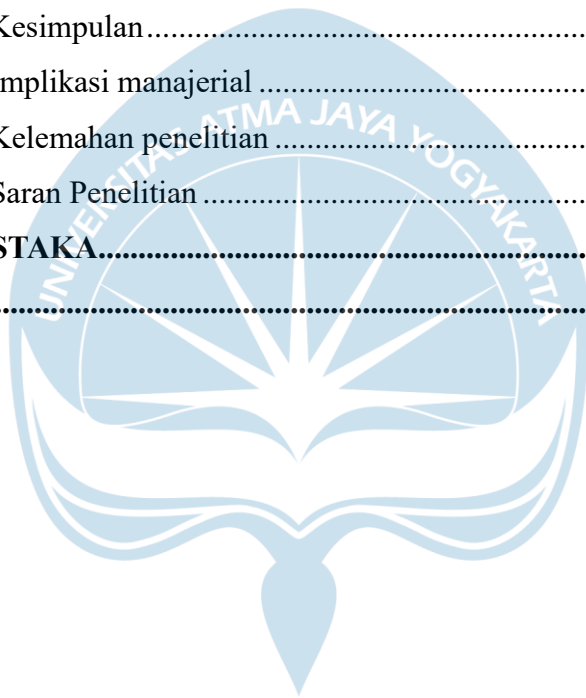
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik .....	10
2.1.2 Kualitas Makanan.....	11
2.1.3 Promosi Penjualan .....	11
2.1.4 Nilai Keuntungan .....	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.6 Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.7 Fitur ShopeeFood pada Aplikasi Shopee.....	15
2.1.8 Generasi Z .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16



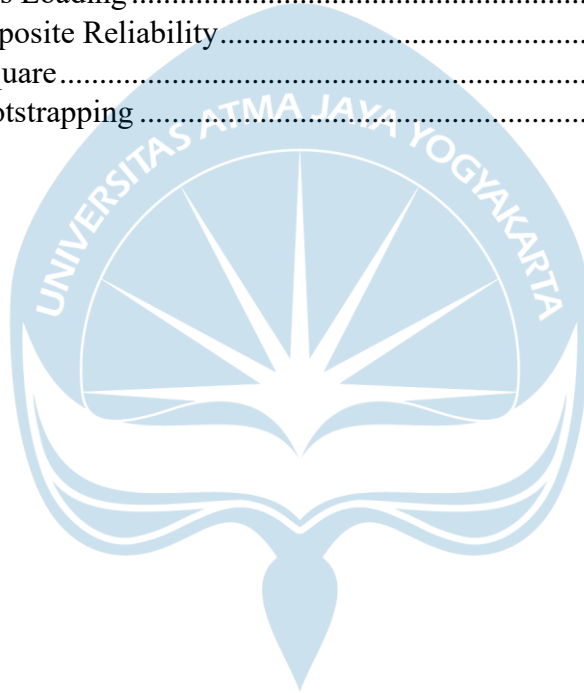
2.3 Hipotesis Penelitian .....	20
2.3.1 Kualitas layanan elektronik terhadap nilai keuntungan....	20
2.3.2 Kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan	20
2.3.3 Kualitas makanan terhadap nilai keuntungan.....	21
2.3.4 Kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan .....	22
2.3.5 Promosi penjualan terhadap nilai keuntungan.....	22
2.3.6 Promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan .....	23
2.3.7 Nilai keuntungan terhadap loyalitas pelanggan.....	23
2.3.8 Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan .....	24
2.4 Model Kerangka Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Lokasi, Waktu, Objek, dan Subjek Penelitian .....	26
3.2 Data dan Sumber Data .....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4 Metode Pengambilan Sample .....	27
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.6 Metode Pengukuran Data .....	28
3.7 Definisi Operasional.....	28
3.8 Metode Analisis Data.....	31
3.8.1 <i>Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS)</i> .....	31
3.8.2 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	31
3.8.3. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Pendahuluan.....	34
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	34
4.3 Analisis Deskriptif .....	35
4.4 <i>Structural Equation Model Partial Least Square (SEM PLS)</i> ..	36
4.5 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	37
4.5.1 Validitas Konvergen ( <i>Loading Factor</i> dan AVE) .....	37

4.5.2 Validitas Diskriminan ( <i>Fornel Larcker Criterion</i> dan <i>Cross Loading</i> ) .....	39
4.5.3 Uji Reliabilitas ( <i>Composite Reliability</i> ) .....	41
4.6 Pengujian Model Struktural ( <i>inner Model</i> ) .....	42
4.6.1 <i>R-Square</i> .....	42
4.6.2 <i>Path Coeffisients</i> .....	43
4.7 Pembahasan .....	47
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Implikasi manajerial .....	54
5.3 Kelemahan penelitian .....	55
5.4 Saran Penelitian .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif.....	35
Tabel 4.3 Loading faktor .....	37
Tabel 4.4 Kalkulasi Ulang Loading Faktor .....	38
Tabel 4.5 Average Variance Extracted (AVE) .....	39
Tabel 4.6 Fornell Larcker Criterion .....	40
Tabel 4.7 Croos Loading .....	41
Tabel 4.8 Composite Reliability.....	42
Tabel 4.9 R-Square.....	43
Tabel 4.10 Bootstrapping .....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Data Layanan Pesan Antar Makanan Yang Paling Banyak Diinstal ...	3
Gambar 1.3 Data Transaksi Industri Layanan Pesan Antar Makanan.....	3
Gambar 1.4 Data Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan Di Indonesia .....	4
Gambar 2.1 Model Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Model Struktural .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER.....	58
LAMPIRAN II KUESIONER DARING.....	64
LAMPIRAN III DATA RESPONDEN .....	73



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN GENERASI Z PADA LAYANAN  
PESAN ANTAR MAKANAN  
(Studi Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood)**

**Disusun Oleh:**

**I Putu Anandara Santa Ryatmana**

**Dosen Pembimbing:**

**Drs. C. Jarot Priyogutoo, MBA.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji analisis loyalitas pelanggan terhadap layanan pesan antar makanan dengan variabel kualitas layanan elektronik (KL), kualitas makanan (KM), promosi penjualan (PP), nilai keuntungan (NK), kepuasan pelanggan (KP) sebagai indikator. Objek pada penelitian ini adalah layanan pesan antar makanan ShopeeFood yang terdapat pada aplikasi Shopee. Responden dalam penelitian ini berjumlah 208 responden yang merupakan generasi z yang berusia 18-27 tahun, bertempat tinggal atau sedang berdomisili di Yogyakarta, dan menggunakan layanan ShopeeFood 3 kali dalam sebulan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kuesioner pada *google form* dengan skala likert 5 poin yang disebarluaskan melalui sosial media. Analisis data dilakukan dengan metode *R-Square* dan *Path Coefficient* dengan menggunakan program perangkat lunak SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KL berpengaruh terhadap NK, KL berpengaruh terhadap KP, KM berpengaruh terhadap NK, KM berpengaruh terhadap KP, PP berpengaruh terhadap NK, PP berpengaruh terhadap KP, NK berpengaruh terhadap LP, dan KP berpengaruh terhadap LP.

**Kata kunci:** Kualitas layanan elektronik, Kualitas Makanan, Nilai Keuntungan, Promosi Penjualan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.