

**PENILAIAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK LAYANAN PESAN ANTAR**

**MAKANAN *ONLINE* DI YOGYAKARTA, INDONESIA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

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



**Disusun oleh:**

**VERENA TYAS MULIA**

**NPM: 19 03 24610**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**YOGYAKARTA,**

**2023**

**PENILAIAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK LAYANAN PESAN ANTAR  
MAKANAN *ONLINE* DI YOGYAKARTA, INDONESIA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

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



**Disusun oleh:**

**VERENA TYAS MULIA**

**NPM: 19 03 24610**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**YOGYAKARTA,**

**2023**

**Skripsi**

**PENILAIAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK LAYANAN PESAN ANTAR  
MAKANAN *ONLINE* DI YOGYAKARTA, INDONESIA**



**Disusun oleh:**

**VERENA TYAS MULIA**

**NPM: 19 03 24610**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Dosen Pembimbing**



**Oscar Christmadian Noventa, S.E., M.Sc.**

**27 Juni 2023**

**Skripsi**  
**PENILAIAN E-SERVICE QUALITY UNTUK LAYANAN PESAN ANTAR**  
**MAKANAN ONLINE DI YOGYAKARTA, INDONESIA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**VERENA TYAS MULIA**

**NPM: 190324610**

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 9 Agustus 2023

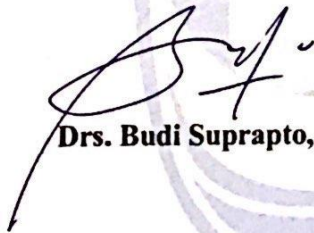
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

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

Program Studi Manajemen

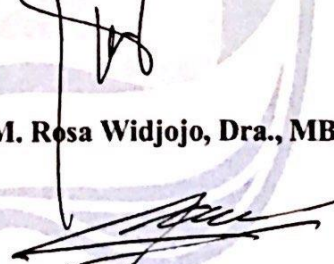
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Penguji**



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

**Anggota Penguji**



**AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA.**



**Oscar Chrismadian Noventa, SE., MSc.**

**Yogyakarta, 9 Agustus 2023**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



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

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **PERNYATAAN**

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

### **PENILAIAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN *ONLINE* DI YOGYAKARTA, INDONESIA**

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 ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 27 Juni 2023

Yang menyatakan



**Verena Tyas Mulia**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini diselesaikan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga skripsi selesai dengan baik dan tepat waktu. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah mendampingi, membimbing, dan mendukung penulis selama proses penulisan skripsi ini.
3. Segenap Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika khususnya Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sudah memberikan ilmu selama masa perkuliahan hingga proses pengerjaan tugas akhir.
4. Keluarga dan saudara yang tiada henti mendukung dan mendoakan penulis dalam membuat skripsi ini.
5. Teman-teman terdekat yaitu Mitha, Ketrin, Feby, Dhita, Ayu, Olivia, Dita, Berlin, Rista, Ima, dan Ellen yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

6. Teman-teman KKN 86 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
7. Semua karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis berharap bahwa skripsi ini akan bermanfaat bagi pada pembaca. Penulis tentu menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Sekian dan terima kasih.

**Yogyakarta, 27 Juni 2023**



**Verena Tyas Mulia**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1. <i>Service Quality</i> .....	7
2.2. <i>E-Service Quality</i> .....	8
2.3. <i>E-Customer Satisfaction</i> .....	11
2.4. <i>E-Customer Loyalty</i> .....	12
2.5. <i>Online Food Delivery (OFD)</i> .....	12
2.6. Penelitian Sebelumnya .....	13
2.7. Hipotesis .....	16
2.8. Kerangka Penelitian.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	19
3.1. Lokasi Penelitian .....	19
3.2. Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan .....	19
3.3. Metode Pengukuran Data .....	20
3.4. Metode Analisis Data .....	22
3.4.1. Analisis Deskriptif .....	23
3.4.2. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	24



3.4.3.	Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	26
3.4.4.	Pegujian Hipotesis.....	27
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>28</b>
4.1.	Analisis Karakteristik Responden .....	28
4.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	35
4.3.	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	36
4.3.1.	<i>Convergent Validity</i> .....	36
4.3.2.	<i>Discriminant Validity</i> .....	38
4.3.3.	<i>Composite Reliability</i> .....	41
4.4.	Pengukuran Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	41
4.4.1.	<i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	41
4.4.2.	<i>Q<sup>2</sup></i> .....	42
4.4.3.	<i>f<sup>2</sup></i> .....	43
4.5.	Pengujian Hipotesis .....	43
4.5.1.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> ....	44
4.5.2.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> .....	44
4.6.	Pembahasan Hipotesis .....	46
4.6.1.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> .....	46
4.6.2.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> .....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>48</b>
5.1.	Kesimpulan.....	48
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	49
5.3.	Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>59</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1.....	21
Tabel 4.1.....	29
Tabel 4.2.....	29
Tabel 4.3.....	30
Tabel 4.4.....	31
Tabel 4.5.....	32
Tabel 4.6.....	32
Tabel 4. 7.....	33
Tabel 4.8.....	34
Tabel 4.9.....	35
Tabel 4.10.....	37
Tabel 4.11.....	38
Tabel 4.12.....	39
Tabel 4.13.....	40
Tabel 4.14.....	41
Tabel 4.15.....	41
Tabel 4.16.....	42
Tabel 4.17.....	43
Tabel 4.18.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	18
Gambar 4.1 .....	45
Gambar 4.2.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	59
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian Daring .....	63
LAMPIRAN 3 Data Responden dan Jawaban Pertanyaan .....	72
LAMPIRAN 4 Hasil Olah Data .....	88

**PENILAIAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK LAYANAN PESAN ANTAR  
MAKANAN *ONLINE* DI YOGYAKARTA, INDONESIA  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Disusun oleh:**

**VERENA TYAS MULIA**

**NPM: 190324610**

**Pembimbing**

**Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* aplikasi pesan antar makanan *online* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan elektronik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan positif terhadap *e-customer satisfaction* dan *e-customer loyalty*.

**Kata kunci :** *e-service quality*, *e-customer satisfaction*, *e-customer loyalty*, online food delivery.