

HALAMAN MOTTO

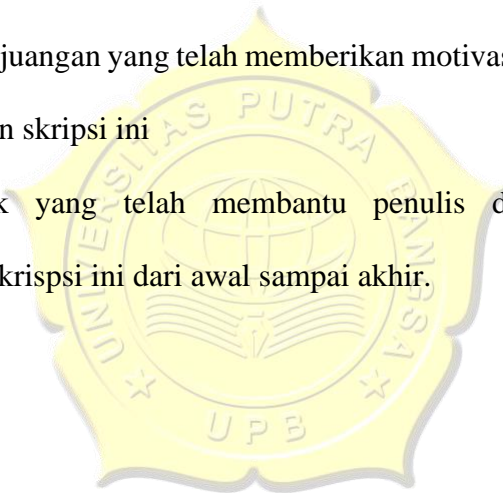
Ketika kamu merasa ingin berhenti, pikirkan tentang mengapa kamu memulainya. Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain, karena tak semua bunga tumbuh dan mekar bersamaan.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya ucapkan terima kasih kepada pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

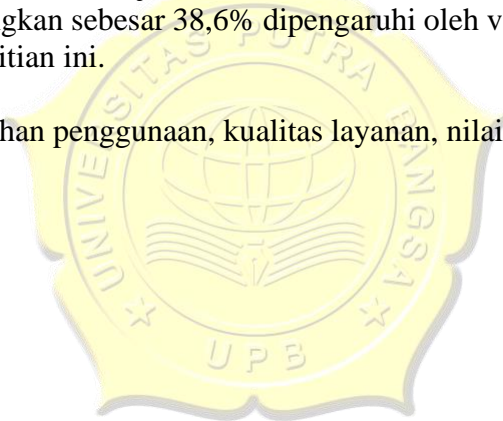
1. Kedua orang tua (Ibu Siti Muchlisoh dan Bapak Pujiono) yang telah memberi dukungan, doa dan bantuan baik secara moril maupun materil demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Pak Muhammad Baehaqi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini
3. Sahabat seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan penggunaan layanan Grabfood pada masyarakat Kabupaten Kebumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang sudah pernah menggunakan layanan Grabfood minimal 2 kali. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner yang disebarakan secara *online* lewat *google form* dengan pengukuran data menggunakan *skala likert*. Penelitian ini menggunakan 100 orang sampel. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda oleh SPSS program 24. Hasil penelitian menjelaskan bahwa 1) kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Grabfood pada masyarakat Kabupaten Kebumen. 2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Grabfood pada masyarakat Kabupaten Kebumen. 3) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Grabfood pada masyarakat Kabupaten Kebumen. Berdasarkan nilai *Adjusted R square* menunjukkan bahwa kontribusi variabel pada model ini sebesar 61,4%, sedangkan sebesar 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh penelitian ini.

Kata kunci: kemudahan penggunaan, kualitas layanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This research aims to determine the effect of ease of use, service quality and customer value on customer satisfaction using Grabfood services in the people of Kebumen Regency. This type of research is quantitative research. Sampling used non-probability sampling with purposive sampling technique. Respondents in this research are consumers who have used Grabfood services at least twice. The instrument used is a questionnaire distributed online via Google Form with data measurement using a Likert scale. This research used a sample of 100 people. The analysis technique used is multiple linear regression analysis by SPSS program 24. The results of the research explain that 1) ease of use does not have a significant effect on customer satisfaction using Grabfood services in the Kebumen Regency community. 2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of Grabfood service users in the people of Kebumen Regency. 3) customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction of Grabfood service users in the people of Kebumen Regency. Based on the Adjusted R square value, it shows that the contribution of variables in this model is 61.4%, while 38.6% is influenced by other variables that are not explained by this research.

Keywords: ease of use, service quality, customer value, customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Allah SWT, atas ridho dan ramat serta keyakinan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan dengan baik penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRABFOOD PADA MASYARAKAT KABUPATEN KEBUMEN”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa
3. Bapak Muhammad Baehaqi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan semangat, dorongan dan bimbingan dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa
5. Kedua orang tua tersayang yang telah memberikan motivasi, dukungan materil dan non materil, serta doa restu kepada penulis agar terselesaikannya penelitian skripsi ini.

6. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya bagi kesuksesan penelitian ini.

Penulis sadar laporan ini masih banyak kekurangan. Namun, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kebumen, 17 Januari 2023



Tri Layyinah Laelati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Batasan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	16
KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1. Tinjauan Teori.....	16

2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2. Kemudahan Penggunaan.....	19
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4. Nilai Pelanggan.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	36
2.4. Model Empiris.....	38
2.5. Hipotesis	39
BAB III	40
METODELOGI PENELITIAN	40
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	40
3.2. Variabel Penelitian.....	40
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	44
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6. Populasi dan Sampel.....	48
3.7. Teknik Analisis	50
BAB IV	60
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Analisis Deskriptif.....	60
4.2. Analisis Statistik	65
4.3. Pembahasan	77
BAB V.....	81
SIMPULAN	81
5.1. Simpulan	81

5.2. Keterbatasan	82
5.3. Implikasi.....	82
5.3.1 Implikasi Praktis	83
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Hasil observasi pengguna pesan antar makanan di Kebumen.....	4
Tabel I-2 Faktor kepuasan Grabfood di Kebumen.....	5
Tabel II-1 Penelitian terdahulu.....	35
Tabel III-1 Distribusi variabel kepuasan pelanggan kuisisioner	42
Tabel III-2 Distribusi variabel kemudahan penggunaan kuisisioner	42
Tabel III-3 Distribusi variabel kualitas pelayanan kuisisioner	43
Tabel III-4 Distribusi variabel nilai pelanggan kuisisioner	44
Tabel IV-1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	61
Tabel IV-2 Responden berdasarkan usia.....	62
Tabel IV-3 Responden berdasarkan pekerjaan.....	62
Tabel IV-4 Responden berdasarkan alamat	63
Tabel IV-5 Responden berdasarkan pendapatan	64
Tabel IV-6 Hasil uji validitas kemudahan penggunaan	66
Tabel IV-7 Hasil uji validitas kualitas pelayanan	66
Tabel IV-8 Hasil uji validitas nilai pelanggan	67
Tabel IV-9 Hasil uji validitas kepuasan pelanggan	67
Tabel IV-10 Hasil uji reliabilitas	68
Tabel IV-11 Hasil uji multikolinieritas	69
Tabel IV-12 Hasil uji regresi linear berganda.....	72
Tabel IV-13 Hasil uji parsial (uji t)	74
Tabel IV-14 Hasil uji simultan (uji F)	75
Tabel IV-15 Hasil uji koefisien determinasi (R^2)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris.....	39
Gambar IV- 1 Hasil uji heterokedastisitas	70
Gambar IV- 2 Hasil uji normalitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 Uji Hipotesis

Lampiran 9 Koefisien Determinasi

Lampiran 10 Tabel r

Lampiran 11 Tabel t

Lampiran 12 Tabel F

Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal

