



**“Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Layanan GrabFood Di Kalangan
Mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta”**

SKRIPSI

Nabilla Skyndi Devy 1810111139

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN
NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2021**

Nabilla Skyndi Devy, 2022

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA LAYANAN GRAB FOOD DI KALANGAN MAHASISWA FEB UPN VETERAN
JAKARTA**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]



**“Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Layanan GrabFood Di Kalangan
Mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

Nabilla Skyndi Devy 1810111139

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN
NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2021

Nabilla Skyndi Devy, 2022

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA LAYANAN GRAB FOOD DI KALANGAN MAHASISWA FEB UPN VETERAN
JAKARTA**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nabilla Skyndi Devy

NIM. : 1810111139

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Desember 2021

Yang menyatakan,



(Nabilla Skyndi Devy)

PERNYATAAN PERSTUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabilla Skyndi Devy
NIM. : 181011139
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan GrabFood
Di Kalangan Mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Desember 2021

Yang menyatakan,



(Nabilla Skyndi Devy)

SKRIPSI

Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan GrabFood Di Kalangan Mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nabilla Skyndi Devy 1810111139

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 30 Desember 2021 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP
Ketua Penguji



Lina Ariyani, SE, MM
Penguji I



Diana Triwardhani, SE, MM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta,
Pada tanggal : 30 Desember 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvi.ac.id, e-mail : febupnvi@upnvi.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022




Pada hari ini Kamis, Tanggal 30-12-2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Nabilla Skyndi Devy
NIM : 1810111139
Program : Manajemen S.1

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan GrabFood Di Kalangan Mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus** *)

Tim Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP	Ketua Penguji	
2	Lina Ariyani, SE, MM	Penguji I	
3	Diana Triwardhani, SE, MM	Penguji II **)	

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Desember 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi, SE., MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan juga Nabi Muhammad SAW atas segala rahmat dan juga karunia yang telah diberikan sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan GrabFood Di Kalangan Mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta”. Terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS. selaku Dekan FEB Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku ketua program studi Manajemen S1, Ibu Dr, Desmintari, S.E., M.M. selaku kepala jurusan manajemen serta ibu Rosali Diana Triwardhani, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah sangat membantu dalam pengerjaan skripsi ini dan memberikan bimbingan dan arahan selama masa penelitian. Serta kepada seluruh dosen dan juga tenaga administrasi FEB UPNVJ yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama masa perkuliahan. Serta penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Suhadi dan Ibu Ine Marliani selaku orang tua tercinta, adik, serta seluruh keluarga besar yang terus memberikan doa dan juga dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga masa penelitian ini berjalan. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada teman teman dari angkatan 2018 yang sudah memberikan warna dalam masa perkuliahan penulis. Penulis juga sampaikan kepada teman-teman terdekat saya niken nab, syafa, temen-temen lulus bareng, indah, fina yang sangat berjasa dalam penelitian ini selaku teman dalam mengerjakan skripsi dan yang telah membantu serta memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini, serta abang tian yang selalu mengingatkan saya segala hal untuk selalu focus dan tak mudah menyerah dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 26 Desember 2021

Nabilla Skyndi Devy

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSTUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
I.1 Latar Belakang	15
I.2 Perumusan Masalah	23
I.3 Tujuan Penelitian	23
I.4 Manfaat Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
II.1 Landasan Teori	25
II.1.1 Pemasaran Digital.....	25
II.1.2 Bauran Pemasaran	26
II.1.3 Promosi.....	27
II.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	28
II.1.5 Promosi Penjualan	30
II.1.6 Kualitas Pelayanan	32
II.2 Penelitian Terdahulu.....	33
II.3 Model Penelitian.....	37
II.3.1 Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
II.3.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
II.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
III.1.1 Definisi Operasional.....	39
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	40
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	41
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
III.3.1 Jenis Data	43

III.3.2	Sumber Data.....	43
III.3.3	Pengumpulan Data	44
III.4	Teknik Analisis Data.....	44
III.4.1	Analisis Deskriptif	44
III.4.2	Metode Analisis Inferensial	46
III.4.3	Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
VI.1	Deskripsi Objek Penelitian	52
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian.....	53
IV.2.1	Deskripsi Data Responden.....	53
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	59
IV.3.	Uji Hipotesis dan Analisis	62
IV.3.1.	Model pengukuran (Outer Model).....	62
VI.3.2.	Model Struktural (Inner Model)	66
IV.4.	Pembahasan.....	69
IV.4.1.	Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
IV.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
IV.5	Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		74
V.1.	Simpulan	74
V.2.	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Perbandingan Grab dan Gojek.....	12
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 4. Skala Likert.....	37
Tabel 5. Peringkat Jawaban Kuisisioner.....	44
Tabel 6. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	45
Tabel 7. Tingkat Reabilitas.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Persaingan Bisnis Jasa Layanan Pesan-Antar Makanan Daring di Asia Tenggara.	8
Gambar 2. Alasan Seseorang Menggunakan Layanan Pengiriman Makanan Online Atau Lebih Sering Di Asia Tenggara.....	9
Gambar 3. Index Kemacetan 2019.....	10
Gambar 4. Jenis Pengeluaran Digital Konsumen Per Bulan Selama Pandemi Covid-19 (2020).....	11
Gambar 5. Model Pemikiran Empirik.....	31
Gambar 6. Langkah-Langkah Analisis PLS	43
Gambar 7. Konstruk Diagram Jalur	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil *Output Inner Model* PLS
- Lampiran 9. Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 10. R Table Dan T Table
- Lampiran 11. Bukti Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 12. Hasil Cek Turnitin