



**PENGARUH *SALES PROMOTION*, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA GOFOOD DI KOTA JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

ADINDA PERMATASIWI 2010111174

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

JAKARTA

2023



**PENGARUH *SALES PROMOTION*, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA GOFOOD DI KOTA JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

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

ADINDA PERMATASIWI 2010111174

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

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Adinda Permatasiwi

NIM : 2010111174

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

Jakarta, 24 September 2023

Yang menyatakan,



(Adinda Permatasiwi)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Adinda Permatasiwi
NIM : 2010111174
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh *Sales Promotion*, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Gofood di Kota Jakarta Timur**

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 : 27 November 2023

Yang menyatakan,



(Adinda Permatasiwi)

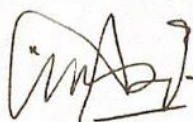
SKRIPSI

**PENGARUH SALES PROMOTION, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
GOFOOD DI KOTA JAKARTA TIMUR**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ADINDA PERMATASIWI 2010111174

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 20 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D

Ketua Penguji



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si

Penguji I



Dr. Jubaedah, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM

Penguji II (Pembimbing)



Siti Hidayati, S.E., M.M

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Desember 2023

The Effect Of Sales Promotion, Price, And Service Quality On Customer Satisfaction Of Gofood Users in East Jakarta

By Adinda Permatasiwi

Abstract

This type of research is quantitative research which has the aim of partially determining the effect of sales promotion, price, and service quality on customer satisfaction of Gofood users in East Jakarta. The population in this study are active users of the Gofood application who are more than 17 years old and live in the city of East Jakarta, and the sample set in this study was 100 respondents. In sampling using purposive sampling technique. Data collection was carried out in this study by distributing questionnaires online through social media with the help of google form. In this study using the SEM method with the help of software SmartPLS 4.0. The results obtained from this study are 1) Sales promotion has a significant influence on customer satisfaction, 2) Price has not a significant influence on customer satisfaction, 3) Service quality has a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: *Sales Promotion, Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Gofood.*

PENGARUH SALES PROMOTION, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GOFOOD DI KOTA JAKARTA TIMUR

Oleh Adinda Permatasiwi

Abstrak

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *sales promotion*, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gofood di kota Jakarta Timur secara parsial. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif aplikasi Gofood yang berumur lebih dari 17 tahun dan berdomisili di kota Jakarta Timur, serta sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui media sosial dengan bantuan google form. Dalam penelitian ini menggunakan metode SEM dengan bantuan software SmartPLS 4.0. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu 1) *Sales promotion* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Sales Promotion*, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Gofood.



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, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 20 Desember 2023:

Nama : Adinda Permatasiwi
No.Pokok Mahasiswa : 2010111174
Program : Manajemen S.1

PENGARUH *SALES PROMOTION*, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GOFOOD DI KOTA JAKARTA TIMUR

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)**

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D	Ketua	1.
2	Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si	Anggota I	2.
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM	Anggota II**)	3.

Keterangan:
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2023

Mengesahkan

An. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, S.E., M.M

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penyusunan penelitian dengan judul “**Pengaruh Sales Promotion, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gofood di Kota Jakarta Timur**”. Penyusunan penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UPN Veteran Jakarta.

Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dengan memberikan dukungan baik secara moral dan emosional selama penyusunan penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Dr. Jubaedah, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan izin dalam penulisan penelitian.
2. Siti Hidayati, SE, MM, selaku ketua program studi manajemen program sarjana yang telah memberikan arahan melalui sosialisasi dan dukungan selama penelitian ini.
3. Dr. Maria Assumpta Wikantara, S.S., MBA., CWM, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, kritik, serta masukan yang mendukung dalam proses penelitian ini.
4. Drs. Nobelson, MM, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan selama masa studi.
5. Kedua orang tua, kakak perempuan, dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dorongan semangat dan dukungan dalam doa.
6. Teman-teman masa kuliah terkhusus Athaya, Indah, Marsya yang selalu ada untuk saling memberikan dukungan, bertukar pikiran, dan memotivasi.

Jakarta, 22 September 2023



Adinda Permatasiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Perilaku Konsumen	11
2.1.3 <i>Digital Marketing</i>	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.5 <i>Sales Promotion</i>	16
2.1.6 Harga	19
2.1.7 Kualitas pelayanan	22
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	23
2.3 Model Penelitian.....	33

2.4	Hipotesis.....	35
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.1.1	Definisi Operasional.....	36
3.1.2	Pengukuran Variabel	37
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Populasi	38
3.2.2	Sampel	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1	Jenis Data.....	40
3.3.2	Sumber Data	40
3.3.3	Pengumpulan Data	40
3.4	Teknik Analisis Data	42
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	42
3.4.2	Analisis Inferensial	44
3.4.3	Uji Validitas & Reliabilitas	48
3.4.5	Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>) & Uji <i>Predictive Relevance</i> (<i>Q-Square</i>)	49
3.4.6	Uji Hipotesis	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.2	Deskripsi Data Penelitian	54
4.2.1	Deskripsi Data Responden	54
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis.....	59
4.3.1	Analisis Data Deskriptif	59
4.3.2	Analisis Data Inferensial	64
4.4	Pembahasan.....	75
4.4.1	Pengaruh <i>Sales Promotion</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
BAB V	80
SIMPULAN DAN SARAN	80

5.1	Simpulan	80
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA.....	83
	LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3. Skala Likert.....	41
Tabel 4. Kisi-kisi untuk Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 5. Persentase Nilai Indeks.....	43
Tabel 6. Nilai Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 7. Nilai Indeks Variabel Sales Promotion.....	61
Tabel 8. Nilai Indeks Variabel Harga.....	62
Tabel 9. Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 10. Nilai Outer Model Loading Factor.....	66
Tabel 11. Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	67
Tabel 12. Nilai Cross Loading.....	68
Tabel 13. Nilai Composite Reliability.....	70
Tabel 14. Nilai Cronbach's Alpha.....	70
Tabel 15. Nilai R-Square.....	72
Tabel 16. Nilai Q-Square.....	72
Tabel 17. Nilai Uji T-Statistik.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penyebab Konsumen Menggunakan Layanan Digital di Indonesia	2
Gambar 2. Total Penduduk di DKI Jakarta tahun 2022	3
Gambar 3. Tingkat Kualitas Pelayanan dari 3 platform Online Food Delivery di Indonesia Tahun 2022	4
Gambar 4. Review konsumen mengenai Gofood	5
Gambar 5. Model Penelitian	33
Gambar 6. Inner Model	45
Gambar 7. Outer Model	46
Gambar 8. Diagram Jalur	47
Gambar 9. Logo Gofood	52
Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Penggunaan	56
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	57
Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	58
Gambar 15. Hasil Perhitungan Outer Model	65
Gambar 16. Hasil Perhitungan Inner Model	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2. Data Kuesioner 100 Responden.....	94
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden	106
Lampiran 4. Hasil Analisis Data Deskriptif	108
Lampiran 5. Hasil Output SmartPLS 4.0	110
Lampiran 6. Nilai T-Tabel	115
Lampiran 7. Turnitin	116