

**ANALISIS KOMPARASI VARIABEL BAURAN  
PEMASARAN JASA YANG DIPERTIMBANGKAN  
DALAM LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN  
(Studi Kasus pada GoFood dan GrabFood)**

**SKRIPSI**

**VIVI NURHIDAYAH INDRASWARI  
21187000499**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

**ANALISIS KOMPARASI VARIABEL BAURAN  
PEMASARAN JASA YANG DIPERTIMBANGKAN  
DALAM LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN  
(Studi Kasus pada GoFood dan GrabFood)**

**SKRIPSI**

**VIVI NURHIDAYAH INDRASWARI  
21187000499**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS KOMPARASI VARIABEL BAURAN PEMASARAN JASA YANG DIPERTIMBANGKAN DALAM LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN (Studi Kasus pada GoFood dan GrabFood)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Agustus 2020



**VIVI NURHIDAYAH**  
NPM 21187000499

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS KOMPARASI VARIABEL BAURAN PEMASARAN JASA YANG DIPERTIMBANGKAN DALAM LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN (Studi Kasus pada GoFood dan GrabFood)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

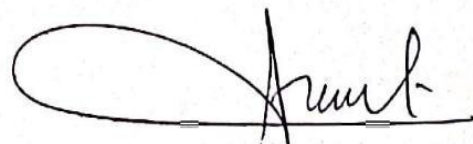
Jakarta, 25 Agustus 2020

Pembimbing,



Ir. Dwi Windu Suryono, MS

Kepala Program Studi Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS KOMPARASI VARIABEL BAURAN PEMASARAN JASA YANG DIPERTIMBANGKAN DALAM LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN (Studi Kasus pada GoFood dan GrabFood)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 9 September 2020 dengan nilai A.

#### Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  ..... Drs. Sumitro, MSc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ..... ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS  
(Pembimbing)
3.  ..... ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME  
(Anggota Penguji)
4.  ..... ; Joko Bagio Santoso, SE, MM  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi petunjuk serta membangun mental peneliti dalam mengerjakan tugas akhir ini.
2. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan Bapak Joko Bagio Santoso, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Industri Elektronika.
5. Kedua orangtua peneliti tercinta (Bapak Broto dan Ibu Tri Rahayu) atas dukungan, kasih sayang, pengorbanan, perhatian, cinta kasih, dan doa yang telah diberikan demi kesuksesan peneliti.
6. Kakak peneliti (Tiara Gita Tri Wulandari) yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir, memberikan dukungan kepada peneliti dan juga materi yang dikeluarkan selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Teman istimewa peneliti DS yang selalu sabar menemani setiap proses penelitian skripsi dan memberikan ketenangan serta dukungan untuk memastikan peneliti tetap melangkah.
8. Sahabat tercinta peneliti (Shabrina Prafita Putri Subroto) yang selalu memberi dukungan, waktu dan motivasi tiada henti.

9. Seluruh dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bimbingannya selama tiga tahun ini.
10. Teman-teman angkatan 2018 Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia, khususnya Program Studi S-1 Manajemen, dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 20 Agustus 2020

**VIVI NURHIDAYAH**  
NPM 1115000899

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivi Nurhidayah Indraswari  
NPM : 21187000499  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

### ANALISIS KOMPARASI VARIABEL BAURAN PEMASARAN JASA YANG DIPERTIMBANGKAN DALAM LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN (Studi Kasus pada GoFood dan GrabFood)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 9 September 2020

Yang menyatakan,



Vivi Nurhidayah Indraswari



Vivi Nurhidayah Indraswari  
NPM : 21187000499  
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

**ANALISIS KOMPARASI VARIABEL BAURAN  
PEMASARAN JASA YANG DIPERTIMBANGKAN  
DALAM LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN  
(Studi Kasus pada GoFood dan GrabFood)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan keputusan pembelian dalam penggunaan layanan GoFood dan GrabFood dari bauran pemasaran jasa dan variabel yang paling dominan dalam menentukan keputusan pembelian dalam penggunaan layanan GoFood dan GrabFood.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan komparatif dengan pendekatan kuantitatif, yang dianalisis dengan menggunakan analisis diskriminan yang menggunakan uji wilks' lambda, koefisien determinan, *Test of Equality of Group Means* dan structure matrix dengan *software* SPSS 20.00. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan jasa layanan pesan antar makanan, baik GoFood ataupun GrabFood. Sampel ditentukan berdasarkan metode *Convenience Sampling*, sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metoda kuesioner dan dokumentasi melalui situs resmi Gojek dan Grab.

Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan mengenai keputusan pembelian dalam penggunaan layanan GoFood dan GrabFood dari variabel bauran pemasaran jasa. Berdasarkan uji variabel yang paling dominan dengan menggunakan perhitungan structure matrix dapat diketahui bahwa variabel harga merupakan variabel yang dominan untuk membedakan keputusan pelanggan dalam penggunaan GoFood maupun GrabFood karena memiliki nilai keerratan paling besar

***Kata Kunci : Bauran pemasaran jasa, Gojek, Grab, aplikasi pesan antar makanan***

Vivi Nurhidayah Indraswari  
NPM : 21187000499  
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

***COMPARATIVE ANALYSIS OF SERVICE MARKETING MIX  
VARIABLES CONSIDERED IN INTERFOOD ORDERSERVICES  
(Case Study on GoFood and GrabFood)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine whether there are differences in purchasing decisions in the use of GoFood and GrabFood services from the service marketing mix and the most dominant variables in determining purchasing decisions in using GoFood and GrabFood services.*

*This research uses descriptive and comparative research with a quantitative approach, which is analyzed using discriminant analysis using the Wilks' Lambda test, determinant coefficient, Test of Equality of Group Means and structure matrix with SPSS 20.00 software. The population in this study are all people who have used food delivery services, either GoFood or GrabFood. The sample is determined based on the convenience sampling method, as many as 100 respondents. The data collection technique used a questionnaire and documentation method through the official Gojek and Grab websites.*

*The research results prove that there are differences regarding purchasing decisions in the use of GoFood and GrabFood services from the service marketing mix variable. Based on the most dominant variable test using a structure matrix calculation, it can be seen that the price variable is the dominant variable to differentiate customer decisions in using GoFood and GrabFood because it has the greatest closeness value.*

***Keywords : Service marketing mix, Gojek, Grab, food delivery apps***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Pemasaran .....	11
2.2.2. Jasa.....	11
2.2.3. Bauran pemasaran jasa .....	12
2.2.4. Keputusan pembelian.....	22
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	23
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	27

3.2. Populasi dan Sampel .....	27
3.2.1. Populasi penelitian .....	27
3.2.2. <i>Sampling</i> dan sampel penelitian .....	28
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	29
3.3.1. Jenis data .....	29
3.3.2. Metoda pengumpulan data .....	29
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	32
3.5. Metoda Analisis Data .....	34
3.5.1. Metoda pengolahan data .....	34
3.5.2. Metoda penyajian data .....	35
3.5.3. Analisis statistik data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.2. Deskripsi Responden .....	41
4.3. Deskripsi Data .....	44
4.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.4.1. Uji validitas .....	47
4.4.2. Uji reliabilitas .....	48
4.5. Hasil dan Pembahasan .....	48
4.5.1. Uji hipotesis I .....	48
4.5.2. Uji hipotesis II .....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>52</b>
5.1. Simpulan .....	52
5.2. Saran .....	52
DAFTAR REFERENSI .....	54
LAMPIRAN .....	54

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Indikator Variabel Penelitian .....	30
<b>Tabel 3.2.</b> Klasifikasi Jawaban Skala Likert .....	31
<b>Tabel 4.1.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
<b>Tabel 4.2.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
<b>Tabel 4.3.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
<b>Tabel 4.4.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
<b>Tabel 4.5.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan.	43
<b>Tabel 4.6.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Nilai Transaksi.....	43
<b>Tabel 4.7.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	44
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Validitas GoFood dan GrabFood.....	47
<b>Tabel 4.9.</b> Nilai Rata-rata Masing-masing Variabel ( $\alpha = 5\%$ ).....	49
<b>Tabel 4.10.</b> <i>Test of Equality of Group Means</i> .....	50
<b>Tabel 4.11.</b> <i>Structure Matrix</i> .....	51

# DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	56
<b>Lampiran 2.</b> Struktur Organisasi PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dan PT Solusi Transportasi Indonesia.....	62
<b>Lampiran 3.</b> Hasil Kuesioner GoFood .....	63
<b>Lampiran 4.</b> Hasil Kuesioner GrabFood .....	69
<b>Lampiran 5.</b> Uji Validitas GoFood.....	75
<b>Lampiran 6.</b> Uji Validitas GrabFood.....	84
<b>Lampiran 7.</b> Uji Reliabilitas GoFood .....	93
<b>Lampiran 8.</b> Uji Reliabilitas GrabFood .....	94
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Diskriminan .....	95
<b>Lampiran 10.</b> Surat Keterangan Riset .....	101
<b>Lampiran 11.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	102