

**PENGARUH IKLAN, DISKON, DAN KUALITAS
PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GOFOOD**

(Studi Kasus Pada Wilayah Jakarta Timur)

SKRIPSI

FACHMY ZAKARIANSYAH

21160000332



**PROGRAM STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH IKLAN, DISKON, DAN KUALITAS
PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GOFOOD**

(Studi Kasus Pada Wilayah Jakarta Timur)

SKRIPSI

FACHMY ZAKARIANSYAH

21160000332



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

**PROGRAM S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH IKLAN, DISKON, DAN KUALITAS PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOFOOD (Studi Kasus Pada Wilayah Jakarta Timur)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen pada program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah/skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (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 Februari 2021

FACHMY ZAKARIANSYAH
NPM 21160000332

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul:

**PENGARUH IKLAN, DISKON, DAN KUALITAS
PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GOFOOD
(Studi Kasus Pada Wilayah Jakarta Timur)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 25 Februari 2021

Pembimbing,



Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si

Kepala Program Studi S1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

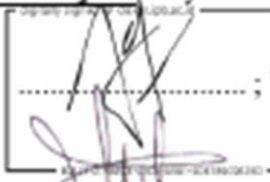
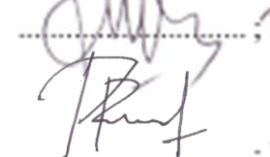
Karya Ilmiah dengan judul:

PENGARUH IKLAN, DISKON, DAN KUALITAS PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOFOOD

(Studi Kasus Pada Wilayah Jakarta Timur)

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **22 Februari 2021** dengan nilai **A**.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc
(Kepala Program Studi S1 Manajemen)
2.  ; Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Meita Pragiwani, Ir. MM
(Anggota Penguji)
4.  ; Dr. Gatot Prabantoro, 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 pada program studi S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

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

1. Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Meita Pragiwani, Ir. MM dan Bapak Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, bantuan, dukungan serta rasa sayang.
7. Seluruh keluarga besar yang tidak ada henti-hentinya dalam memberikan semangat dan doa kepada penulis.
8. Terima kasih kepada teman-teman entertaint (Novita, Ima, Holly, Uci) atas bantuan dan dukungan selama pengerjaan skripsi.
9. Terima kasih untuk sahabat Romanty Siahaan atas tempat berbagi kebersamaan, pengertian, bantuan, dan dukungan yang tiada henti.

10. Terima kasih untuk teman-teman terdekat (Mediana, Irma, Alfi, Riza, dan Alvin) sebagai *support system* penunjang IPK selama perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan Kelas E Reguler Pagi S-1 Manajemen Angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan support satu sama lain, kebersamaan dan canda tawa sampai akhirnya kita bisa lulus. Semoga impian kita tercapai.

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, 25 Februari 2021

FACHMY ZAKARIANSYAH
NPM 21160000332

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 : FACHMY ZAKARIANSYAH
NPM : 21160000332
Program Studi : S1 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:

PENGARUH IKLAN, DISKON, DAN KUALITAS PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOFOOD (Studi Kasus Pada Wilayah Jakarta Timur)

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 : 25 Februari 2021

Yang menyatakan,



FACHMY ZAKARIANSYAH

Fachmy Zakariansyah NPM : 21160000322 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si
PENGARUH IKLAN, DISKON, DAN KUALITAS PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOFOOD (Studi Kasus Pada Wilayah Jakarta Timur)	
ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Iklan, Diskon, dan Kualitas Pelayanan Driver Terhadap Kepuasan Pelanggan GoFood (Studi Kasus pada Wilayah Jakarta Timur). Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat, sedangkan Iklan, diskon, dan Kualitas Pelayanan merupakan variabel bebas. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yang dianalisis dengan pendekatan survey yaitu pengumpulan data dan penilaian responden dengan menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan <i>IBM SPSS 26</i>. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna fitur GoFood pada aplikasi Gojek di wilayah Jakarta Timur. Sampel penelitian ini berdasarkan metode <i>Purposive Sampling</i>, dengan sampel sebanyak 69 responden pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Pengolahan data dengan Pengujian hipotesis menggunakan Uji t dan Koefisien Determinasi Simultan (R^2). Hasil penelitian membuktikan bahwa Iklan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan Pelanggan, Diskon berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan pengguna fitur GoFood pada aplikasi Gojek di wilayah Jakarta Timur.	
Kata Kunci : Iklan, Diskon, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.	

Fachmy Zakariansyah
NPM : 21160000332
S1 Management Study Program

Supervisor :
Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si

***THE EFFECT OF ADVERTISING, DISCOUNTS, AND DRIVER
SERVICE QUALITY ON GOFOOD CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study in East Jakarta Area)***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of advertising, discounts, and service quality drivers on GoFood customer satisfaction (a case study in the East Jakarta area). Customer satisfaction as the dependent variable, while advertising, discounts, and service quality are independent variables.

This study uses an associative research type with a quantitative approach, which is analyzed with a survey approach, namely data collection and respondent assessment using a questionnaire and processed using IBM SPSS 26. The population of this study were users of the GoFood feature on the Gojek application in East Jakarta. The research sample is based on purposive sampling method, with a sample of 69 respondents in this study. The data collection technique used a questionnaire. Data processing by testing the hypothesis using the t test and the simultaneous coefficient of determination (R²).

The results of the study prove that advertising has an effect but not significant on customer satisfaction, discounts have a significant effect on customer satisfaction, and service quality has a significant effect on customer satisfaction for users of GoFood features on the Gojek application in the East Jakarta area.

Keywords : advertising, discounts, quality of service and customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 12
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Pemasaran	16
2.2.1.1. Pengertian Pemasaran	16
2.2.1.2. Bauran Pemasaran	17
2.2.1.3. Promosi	22
2.2.2. Iklan	22
2.2.2.1. Pengertian Iklan	22
2.2.2.2. Jenis-jenis Iklan	23

2.2.2.3. Indikator Iklan #Tagar Baru	25
2.2.3. Diskon	25
2.2.3.1. Pengertian Diskon	25
2.2.3.2. Tujuan Diskon	26
2.2.3.3. Jenis-jenis Diskon	26
2.2.3.4. Indikator Diskon	27
2.2.4. Jasa	27
2.2.4.1. Pengertian Jasa	27
2.2.4.2. Karakteristik Jasa	28
2.2.4.3. Kualitas Pelayanan	29
2.2.4.4. Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	31
2.2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
2.2.5.2. Elemen Kepuasan Pelanggan	33
2.2.5.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
2.2.5.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	35
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	36
2.3.1. Pengaruh Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.3.2. Pengaruh Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	38
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	38
BAB III METODA PENELITIAN	39
3.1. Strategi Penelitian	39
3.2. Populasi dan Sampel	39
3.2.1. Populasi Penelitian	39
3.2.2. Sampel Penelitian	40
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	41
3.3.1. Sumber Data	41
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	41

3.4. Operasionalisasi Variabel	42
3.5. Metoda Analisis Data	43
3.5.1. Pengolahan Data	43
3.5.2. Penyajian Data	44
3.5.3. Alat Analisis Statistik Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Deskripsi Profile Perusahaan Gojek	49
4.2. Deskripsi Responden & Deskripsi Data Variabel.....	49
4.2.1. Deskripsi Responden	49
4.2.2. Deskripsi Data Variabel	51
4.3. Uji Instrumen Data.....	56
4.3.1. Uji Validitas	56
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	59
4.4. Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1. Uji Normalitas	60
4.4.2. Uji Multikolinieritas	61
4.4.3. Uji Auto Korelasi	61
4.5. Analisis Pengolahan Data	62
4.5.1. Uji Regresi Linier Berganda	62
4.5.2. Uji Koefisien Determinan Simultan (R^2)	63
4.5.3. Uji Koefisien Parsial (Uji T)	63
4.5.4. Uji Koefisien Anova (Uji F)	65
4.5.5. Analisis Statistik Data.....	65
4.6. Temuan Hasil Penelitian	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran	69
DAFTAR REFERENSI	72
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Research Gap.....	9
Tabel 3.1. Indikator Iklan #Baru	42
Tabel 3.2. Indikator Diskon.....	43
Tabel 3.3. Indikator Kualitas Pelayanan	43
Tabel 3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2. Deskripsi Usia Responden	50
Tabel 4.3. Data Pekerjaan Responden	50
Tabel 4.4. Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Iklan	51
Tabel 4.5. Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Diskon	53
Tabel 4.6. Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.7. Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Nilai Signifikansi.....	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Nilai R Hitung dengan R Table.....	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Statistik	59
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.13. Hasil Uji Auto Korelasi	61
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinan Simultan	63
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Parsial (Uji T).....	63
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Anova (Uji F)	65
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	66
Tabel 5.1. Saran Penelitian.....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data Rata-rata Metode Pemesanan Makanan per Minggu	3
Gambar 1.2. Data Persen Pengguna Aplikasi Pesan Antar yang Sering Digunakan.....	4
Gambar 1.3. Data Pengguna Dompet Digital Terpopuler.....	4
Gambar 4.1. Model Diagram Persamaan Regresi.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Data Kuesioner 69 Responden Variabel Iklan	89
Lampiran 3. Data Kuesioner 69 Responden Variabel Diskon	91
Lampiran 4. Data Kuesioner 69 Responden Variabel Kualitas Pelayanan	93
Lampiran 5. Data Kuesioner 69 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	95
Lampiran 6. Hasil Output Uji Validitas Variabel Iklan	97
Lampiran 7. Hasil Output Uji Validitas Variabel Diskon	99
Lampiran 8. Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	101
Lampiran 9. Hasil Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	103
Lampiran 10. Hasil Output Uji Reliabilitas	104
Lampiran 11. Hasil Output Uji Asumsi Klasik	105
Lampiran 12. Hasil Output Analisis Pengolahan Data	106
Lampiran 13. Tabel Durbin Watson.....	108
Lampiran 14. Tabel T.....	110
Lampiran 15. Tabel R.....	112
Lampiran 16. Surat Keterangan Riset.....	113
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	114