

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
PENGGUNA *FOOD DELIVERY* DI JABODETABEK**

MARLEENE RATU FIORENTINA

1705617004



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana
pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING FOOD DELIVERY
USERS IN JABODETABEK***

MARLEENE RATU FIORENTINA

1705617004



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is prepared to fulfil the requirements to obtain a bachelor's degree at
the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

S1 MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Marleene Ratu Fiorentina, 2021; Analisa Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pengguna Food Delivery di Jabodetabek. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si.,Ph.D. & Ika Febrilia, S.E.,M.M.

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna *Food Delivery*, 2) Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *Trust* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna *Food Delivery*, 3) Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna *Food Delivery*, 4) Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada pengguna *Food Delivery*, 5) Untuk menguji pengaruh positif signifikan *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna *Food Delivery*. Objek penelitian menggunakan metode survey dengan instrument berupa kuesioner. Jumlah responden penelitian ini adalah 200 responden yang telah menggunakan aplikasi *food delivery*. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 26 dan SEM dengan program AMOS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *brand image* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *perceived value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* dan *customer satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*.

Kata Kunci: *Brand Image, Perceived Value, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Repurchase Intention, Food Delivery*

ABSTRACT






Marleene Ratu Fiorentina Fiorentina, 2021; Analysis of Factors Affecting Food Delivery Users in Jabodetabek. Thesis, Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Usep Suhud, M.Si.,Ph.D. &Ika Febrilia, S.E.,M.M.

This study aims to: 1) To test the positive and significant influence of Brand Image on Customer Satisfaction on Food Delivery users, 2) To test the positive and significant influence of Trust on Customer Satisfaction on Food Delivery users, 3) To test the positive and significant influence of Perceived Value on Customer Satisfaction on Food Delivery users, 4) To test the positive and significant influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty on Food Delivery users, 5) To test the significant positive influence of Customer Satisfaction on Repurchase Intention on Food Delivery users. The research object uses survey method with instrument in the form of questionnaire. The number of respondents to this study is 200 respondents who have used the food delivery application. Analyze the data in this research using SPSS version 26 and SEM with AMOS version 24 programs. The results of this study showed that brand image has a positive and significant influence on customer satisfaction, perceived value has a positive and significant influence on customer satisfaction, trust has a positive and significant influence on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty and customer satisfaction has a positive and significant influence on repurchase intention.

Keywords: *Brand Image, Perceived Value, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Repurchase Intention, Food Delivery*

Lembar Pengesahan

Lembar Pengesahan Skripsi

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Suherman, M.Si NIP 197311162006041001 (Ketua)		29 April 2021
2	Rahmi, S.E.,M.S.M NIP 198305012018032001 (Sekretaris)		07 Mei 2021
3	M. Edo S. Siregar, S.E.,M.B.A NIP 197201252002121002 (Penguji Ahli)		06 Mei 2021
4	Usep Suhud, M.Si.,Ph.D NIP 197002122008121001 (Pembimbing 1)		27 April 2021
5	Ika Febrilia, S.E.,M.M NIP 198702092015042001 (Pembimbing 2)		28 April 2021

Nama : MARLEENE RATU FIORENTINA
No. Registrasi : 1705617004
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Tanggal Lulus : 22 April 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

Lembar Orisinalitas

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana. Baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan. Kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran. Maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh. Serta sanksi lainnya sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.



Depok, 22 April 2021



Marleene Ratu Fiorentina

NIM 1705617004

Lembar Persetujuan

PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN SKRIPSI	
Pembimbing 1  <u>Usep Suhud, M.Si., P.hD.</u> NIP. 197002122008121001	Pembimbing 2  <u>Ika Febrilia, S.E., M.M</u> NIP. 198702092015042001
01 Maret 2021 Mengetahui, Koordinator Program Studi S1 Manajemen  <u>Dr. Suherman, M.Si</u> NIP. 197311162006041001	
Nama	: Marleene Ratu Fiorentina
No. Registrasi	: 1705617004
Program Studi	: S1 Manajemen

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap Lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas hadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya atas terselenggarakannya karya Skripsi ini dengan judul **“Analisa Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pengguna *Food Delivery* di Jabodetabek”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Keterbatasan serta kemampuan penulis menyebabkan penulis sering mendapat kesulitan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Usep Suhud, M.Si, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Satu Skripsi.
2. Ika Febrilia, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Dua Skripsi.
3. Dr. Ari Saptono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Orang tua saya, Marliasari dan (Alm.) Marchelle Arnold James Ratulangi yang selalu memberikan semangat dan doa untuk mengerjakan Skripsi ini.
5. Para dosen S1 Manajemen yang telah mengajarkan saya banyak hal dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama saya berkuliah.
6. Sahabat saya, khususnya Devi Puspitasari, Dea Dwi Arviany, Rendy Alviansyah, dan Melly Damayanti, yang selalu memberikan semangat dan menemani perjalanan hidup saya.
7. Teman-teman seperjuangan S1 Manajemen 2017, khususnya Vira Kusumawati, Mega Rosa, Marintan Damayanti, Cindy Natarina, Intan Deta, Anggi Destyana, dan Albasita, yang selalu mendukung saya dan menemani perjalanan saya dibangku perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik bentuk isi maupun teknik penyajian, oleh karena itu kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak penulis terima dengan terbuka. Semoga kehadiran skripsi ini dapat

bermanfaat dan memberikan dorongan untuk melakukan penelitian yang lebih baik dalam pembelajaran Ekonomi di masa mendatang.

Depok, April 2021

Penulis