

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN DI
JAKARTA (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA GO-
FOOD)**

ADJENG LAKSMI ANGGRAENI

1707618075



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2022**

***THE EFFECT OF PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION USING FOOD DELIVERY
SERVICE IN JAKARTA (STUDY ON COLLEGE STUDENT
USING GO-FOOD)***

ADJENG LAKSMI ANGGRAENI

1707618075









*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This thesis was prepared to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor
of Education Degree at the Faculty of Economics State University Of Jakarta***

***BUSINESS EDUCATION STUDIES PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2022***

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F., S.Pd, M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua Penguji)		22 Agustus 2022
2	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Penguji 1)		22 Agustus 2022
3	Annisa Lutfia, S.Pd, M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 2)		22 Agustus 2022
4	Ika Febrilia, SE, MM NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)	 	22 Agustus 2022
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)	 	22 Agustus 2022
Nama : Adjeng Laksmi Anggraeni No. Registrasi : 1707618075 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2022			

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

F072020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam 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 telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 3 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan



Adjeng Laksmi Anggraeni

NIM. 1707618075

ABSTRAK

ADJENG LAKSMI ANGGRAENI. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Pesan Antar Makanan di Jakarta (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Go-Food). Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2022.

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan pesan antar makanan Go-Food di Jakarta. Mahasiswa yang memanfaatkan Go-Food di Jakarta merupakan populasi target penelitian. Purposive sampling digunakan dalam proses pengambilan sampel, dan 100 peserta dimasukkan dalam sampel. Uji validitas dan uji regresi berganda digunakan dalam metode analisis data. Mengenai uji hipotesis menggunakan uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan : (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food di Jakarta. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food di Jakarta. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food di Jakarta.

Kata Kunci: Promosi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, layanan pesan antar makanan, pengguna Go-Food

ABSTRACT

ADJENG LAKSMI ANGGRAENI. *The Effect Of Promotion and Service Quality On Customer Satisfaction Using Food Delivery Service In Jakarta (Study On College Student Using Go-Food).* Jakarta: Business Education Studies Program, Faculty of Economics, State University Of Jakarta, 2022.

This study aims to determine the effect of promotion and service quality on customer satisfaction on the Go-Food food delivery service in Jakarta. The population in this study are students who use Go-Food in Jakarta. The sampling technique used purposive sampling with a sample of 100 people. The data analysis technique used Validity Test and Multiple Regression Test. As for the Hypothesis Test Using the T Test, F Test and Coefficient of Determination Test. The results of this study indicate: (1) There is a positive and significant influence between promotions on customer satisfaction in using the Go-Food food delivery service in Jakarta. (2) There is a positive and significant influence between service quality and customer satisfaction in using the Go-Food food delivery service in Jakarta. (3) There is a positive and significant effect between promotion and service quality on customer satisfaction in using the Go-Food food delivery service in Jakarta..

Keywords: *Promotion, service quality, customer satisfaction, food delivery service, Go-Food users*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu dan benar. Saya mendedikasikan skripsi saya untuk orang-orang terbesar dan paling penting dalam hidup saya sebagai hasilnya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga saya sebagai tanda terima kasih karena selalu memberikan kasih sayang yang begitu besar, selalu mendoakan saya tanpa henti untuk segala kemudahan serta kelancaran, dan juga memberikan motivasi disetiap perjalanan yang panjang ini.

Saya juga berterimakasih kepada semua jajaran Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, sahabat saya, kakak tingkat, dan teman teman seperjuangan skripsi Prodi Pendidikan Bisnis yang turut serta dalam memberikan dukungan, motivasi, serta saran terbaiknya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah mendoakan dan mensupport saya selama proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Pesan Antar Makanan di Jakarta (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Go-Food)”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penyusunan dapat diselesaikan oleh penulis dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd, Selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Ika Febrilia, SE, MM dan Prof. Dr. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan serta dukungan selama penulisan skripsi ini.
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS dan Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan serta dukungan selama penulisan skripsi ini.
5. Dosen fakultas ekonomi, khususnya dosen Program Studi Pendidikan Bisnis

yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Orang tua dan adik saya yang selalu mendukung, membantu, menemani, menyayangi dan memberi doa saya dengan tulus.
7. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan motivasi, dukungan, saran dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf atas kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini dan menerima dengan senang hati untuk berbagai kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca sekalian.

Jakarta, 7 Agustus 2022



Peneliti