

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD

SUCI MAHARANI

1702519004



2024

GRABFOOD CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS

SUCI MAHARANI

1702519004



2024

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam kehidupan manusia sudah menjadi sebuah kebutuhan primer terutama dari layanan pesan makanan GrabFood yang sudah populer dan sudah mempunyai banyak pelanggan, namun pada kenyataannya masih terdapat konsumen dari GrabFood yang memiliki pengalaman yang tidak sesuai dengan harapan yang secara langsung menunjukkan bahwa GrabFood masih banyak memiliki kekurangan dari pelayanan, harga, kualitas makanan dan minuman, dan aplikasi Grab di fitur GrabFood. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan GrabFood. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Untuk teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan grabfood dengan menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kemudahan menyatakan bahwa konsumen puas, namun sedikitnya responden mengatakan pesanan yang tidak sesuai, lalu lokasi yang tidak sesuai titik di aplikasi, dan ketidaksesuaian atribut untuk tetap profesional pada pekerjaan dalam meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang lebih baik kedepannya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan seringnya pemantauan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, GrabFood, Pendekatan Kualitatif

ABSTRACT

The development of technology in human life has become a primary need, especially for the GrabFood food ordering service which is already popular and already has many customers, but in reality there are still GrabFood consumers who have experiences that do not match expectations which directly shows that GrabFood still has many shortcomings in service, price, quality of food and drinks, and the Grab application in the GrabFood feature. The aim of this research is to determine the level of satisfaction of GrabFood customers. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of interviews and observations show that the level of GrabFood customer satisfaction using factors that influence customer satisfaction, namely service quality, product quality, price and convenience, states that consumers are satisfied, but at least respondents said that the order was not appropriate, then the location was not suitable. point in application, and incompatibility of attributes to remain professional at work in improving and maintaining better customer satisfaction in the future. This shows that communication and frequent application monitoring can increase customer satisfaction.

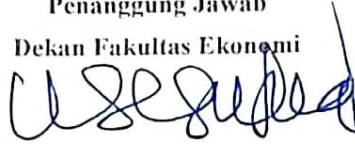
Keywords: Customer satisfaction, GrabFood, Qualitative Approach




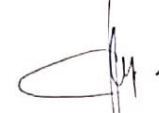



LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Sholikhah, MM NIP 196206231990032001 (Ketua Penguji)		09 Juli 2024
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP 19308272020122024 (Penguji 1)		09 Juli 2024
3	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP 198702092015042001 (Penguji 2)		09 Juli 2024
4	Agung Kresnamurti Rivai P., ST M.M NIP 197404162006041001 (Pembimbing 1)		09 Juli 2024
5	Rahmi, S.E., M.S.M NIP 198305012018032001 (Pembimbing 2)		10 Juli 2024

Nama : Suci Maharani
No. Registrasi : 1702519004
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 22 Maret 2024

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah 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 di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, 07 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Suci Maharani

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shawat seiring salam ke pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan kepada umat manusia, semoga dengan memegang teguh sunnahnya akan mendapatkan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Jurusan Pemasaran Digital Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, peneliti masih melakukan masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan peneliti.

Selama proses penulisan skripsi ini, peneliti mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing dua yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam menjalankan penelitian skripsi hingga selesai.

6. Teman-teman D4 Pemasaran Digital angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti agar menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Jakarta, 31 Juli 2024

