

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *GOFOOD* DI KOTA TANJUNGPINANG**

**SISKA SUCI ANDINI
NIM 2104020019**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2025

MOTTO

“ Pada Akhirnya, Semua Hanyalah Permulaan”

(Nadin Amizah)

“It’s fine to fake it until you make it, until you do, until it’s true”

Taylor Swift – Snow On The Beach

“Lokasi Lahir Boleh Dimana Saja, Tapi Lokasi Mimpi Harus Di Langit”

(H.Anies Rasyid Baswedan, S.E., M.P.P.,Ph.D)



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siska Suci Andini
Nim : 2104020019
Program studi : Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* Di Tanjungpinang.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini menyatakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun 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 dalam 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 Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

Siska Suci Andini
NIM. 2104020019

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Siska Suci Andini
Nim : 2104020019
Program studi : Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* Di Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan sidang skripsi

Tanjungpinang, 13 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Dr. Winata Wira, S.E., M.Ec
NIP.198106082014041000

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, S.E., M.M
NIP.199201212019032018

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP.199202052022032010

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Siska Suci Andini
Nim : 2104020019
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Gofood di Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

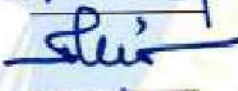


Dr. Winata Wira, SE., M.Ec
NIP. 198106082014041001



Kiki Wulandari, SE., MM
NIP. 199201212019032018

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Ketua Penguji		6/8-25
2. <u>Dr. Winata Wira, SE., M.Ec</u> NIP. 198106082014041001	Penguji I		5/8, 25
3. <u>Edinur Ilham, S.E., M.E</u> NIP. 199103072022031006	Penguji II		05/08/25
4. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji III		6/8/25
5. <u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Penguji IV		5/8/25

Tanggal Lulus: 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis



Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001



Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga proposal penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen bisa diselesaikan. Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehingga dengan selesainya proposal penelitian ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas penyertaan dan kasih karunia-Nya sehingga penulisan proposal penelitian ini berjalan dengan baik.
2. Kedua Orangtua Penulis tercinta Bapak Sudirman dan Ibu Syamsinar.

Terimakasih atas rangkulannya, terimakasih untuk supportnya, terimakasih untuk tempat keluh kesahnya, terimakasih untuk perhatian yg telah kau berikan, serta kebutuhanku yang selalu terpenuhi, terimakasih banyak untuk kebahagiaan yang selalu diusahakan. Terimakasih telah mengizinkan anak perempuanmu menelusuri jalan sesuai keinginannya, sudah mengizinkan menjelajahi tempat yang ia mau, ternyata makna mencintai adalah mempercayai, memahami, dan memberi dukungan. Semoga rezeki ayah ibu sederas air hujan, semengalir air terjun, selalu do'akan aku untuk menuju sukses dan suatu saat nanti bisa membalas semua yang ayah ibu berikan,

3. Saudara Kandung Tercinta Sufriyansyah, Sudrajat Saputra, dan Sunartri Agung. Terimakasih atas segala kasih sayang dan cinta yang kamu berikan, terimakasih sudah menjadi garda terdepan untuk adikmu, terimakasih sudah mengusahakan yang terbaik untuk adikmu, terimakasih sudah menjadi kakak yang terbaik, aku selalu bangga punya kakak sepertimu. Maaf belum bisa jadi apa-apa, tapi jika nanti aku sudah sukses mintalah apa saja kepadaku seperti saat aku membutuhkanmu. Bahkan jika ada kehidupan selanjutnya aku akan tetap memilihmu menjadi kakakku, jadi tolong hidup lebih lama dan berjanjilah kita akan hidup dan tumbuh bersama.
4. Kakak dan Ponakan Tercinta Indah, Kalsum, Gopi, Paduka Terima kasih atas kehangatan, perhatian, dan kebersamaan yang membuat rumah selalu terasa nyaman. Terima kasih atas canda tawa yang menenangkan, pelukan kecil yang memberi semangat, serta dukungan yang tulus di setiap langkahku. Kehadiran kalian adalah pelipur lara di tengah perjuangan ini.
5. Bapak Prof. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
6. Ibu Myrna Sofia, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
7. Bapak Winata Wira dan Ibu Kiki Wulandari S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing I dan II yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya, memberikan masukan, serta membimbing penulis dengan sabar dalam proses penyelesaian skripsi ini oleh penulis serta memberikan pemahaman

yang lebih rinci yang diperlukan penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini.

8. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
9. Ibu Bunga Paramita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis mulai dari awal perkuliahan sampai pada pengerjaan Proposal Penelitian.
10. Seluruh Dosen di Universitas Maritim Raja Ali Haji terutama Dosen Manajemen yang telah memberikan waktu dan berbagi pengetahuan selama proses perkuliahan.
11. Untuk teman-teman seperjuangan (Natasha Zetti, Fitri Rosani, Delly Daliyanti, Andrean Wijaya, Ham Dillah, Fitria Natalia, Nabila, Vherra, Ira) terima kasih telah menjadi teman yang baik, terima kasih semua dukungan, keceriaan, kebahagiaan, kekompakkan, kekeluargaan, kesabaran, pembelajaran, dan sebagainya. Doa yang terbaik untuk kalian semua, semangat untuk meraih gelar S.M dan cita-cita yang kita harapkan
12. Untuk Pacar Penulis ,Terima kasih telah menjadi tempatku pulang di tengah lelahnya perjuangan. Terima kasih telah menguatkan, memahami, dan tidak pernah pergi saat semuanya terasa berat. Kamu adalah bagian dari semangatku.
13. Untuk diri sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah tidak menyerah walau pernah ingin berhenti. Terima kasih telah

kuat menghadapi segala proses, meskipun tidak selalu mudah. Aku bangga pada diriku sendiri.

Penulis berharap Proposal Penelitian ini dapat menjadi manfaat dan referensi bagi pembaca. Penulis sadar akan kekurangan yang terdapat dalam Proposal Penelitian ini, oleh karena itu, kritik dan saran akan diterima dengan baik.

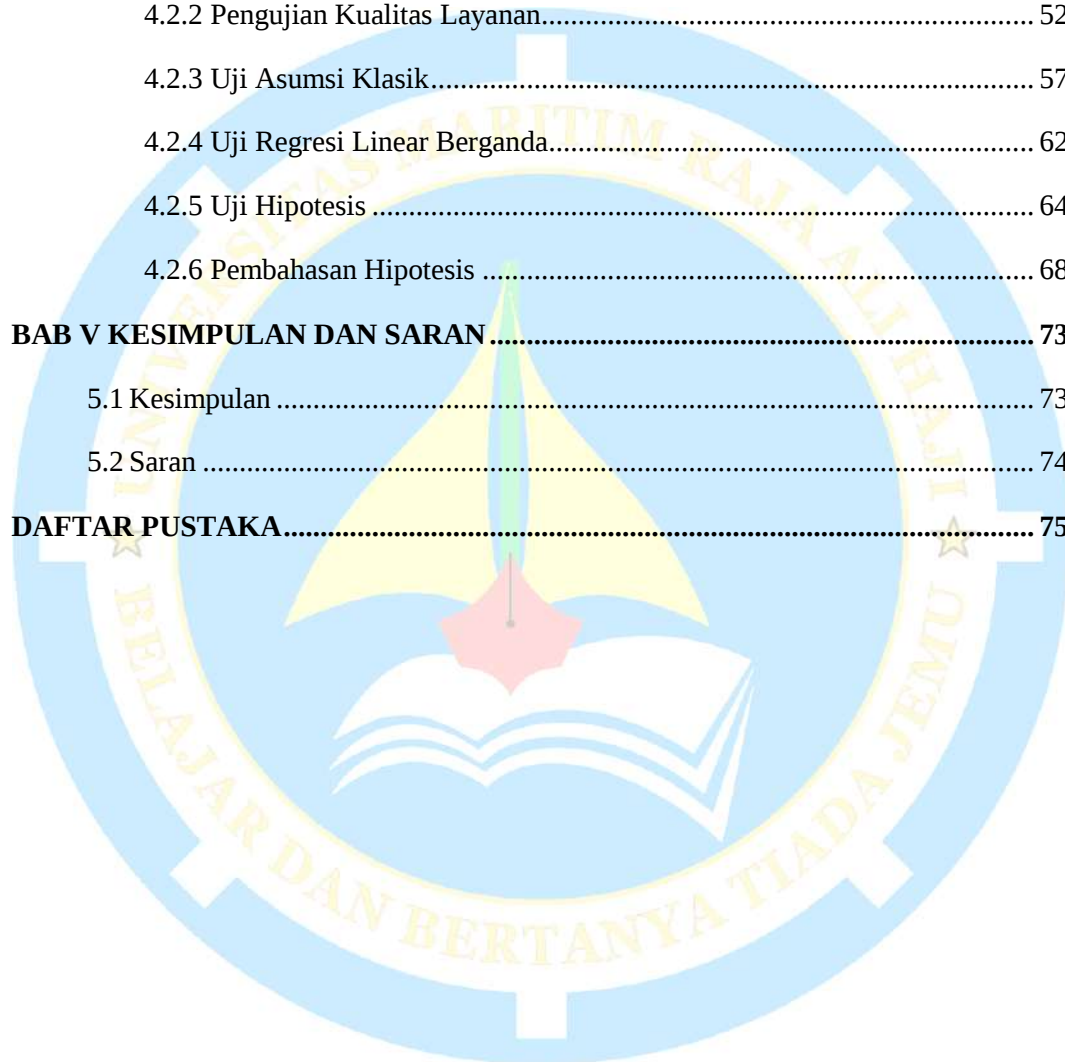


DAFTAR ISI

MOTTO	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Identifikasi Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen	9
2.1.2 Kualitas Layanan	11
2.1.3 Harga	14
2.1.4 Kemudahan Transaksi	15
2.2 Review Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gofood ...	23

2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gofood.....	23
2.4.3 Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Gofood.	24
2.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Gofood.	25
2.5 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Objek Dan Ruang Lingkup	26
3.1.1 Objek Penelitian.....	26
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian	26
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	27
3.3.1 Variabel Dependen.....	27
3.3.2 Variabel Independen	27
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi Penelitian.....	29
3.4.2 Sampel Penelitian.....	30
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Data Primer	32
3.5.2 Data Sekunder	33
3.6 Metode Analisis	33
3.6.1 Teknik Pengujian Instrumen	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1 Visi Dan Misi Gofood.....	43
4.1.2 Struktur Organisasi	43

4.1.3 Distribusi Responden.....	44
4.1.4 Karakteristik Responden.....	45
4.1.5 Deskripsi Tanggapan Responden.....	47
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	52
4.2.1 Teknik Analisis Data.....	52
4.2.2 Pengujian Kualitas Layanan.....	52
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	62
4.2.5 Uji Hipotesis	64
4.2.6 Pembahasan Hipotesis	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

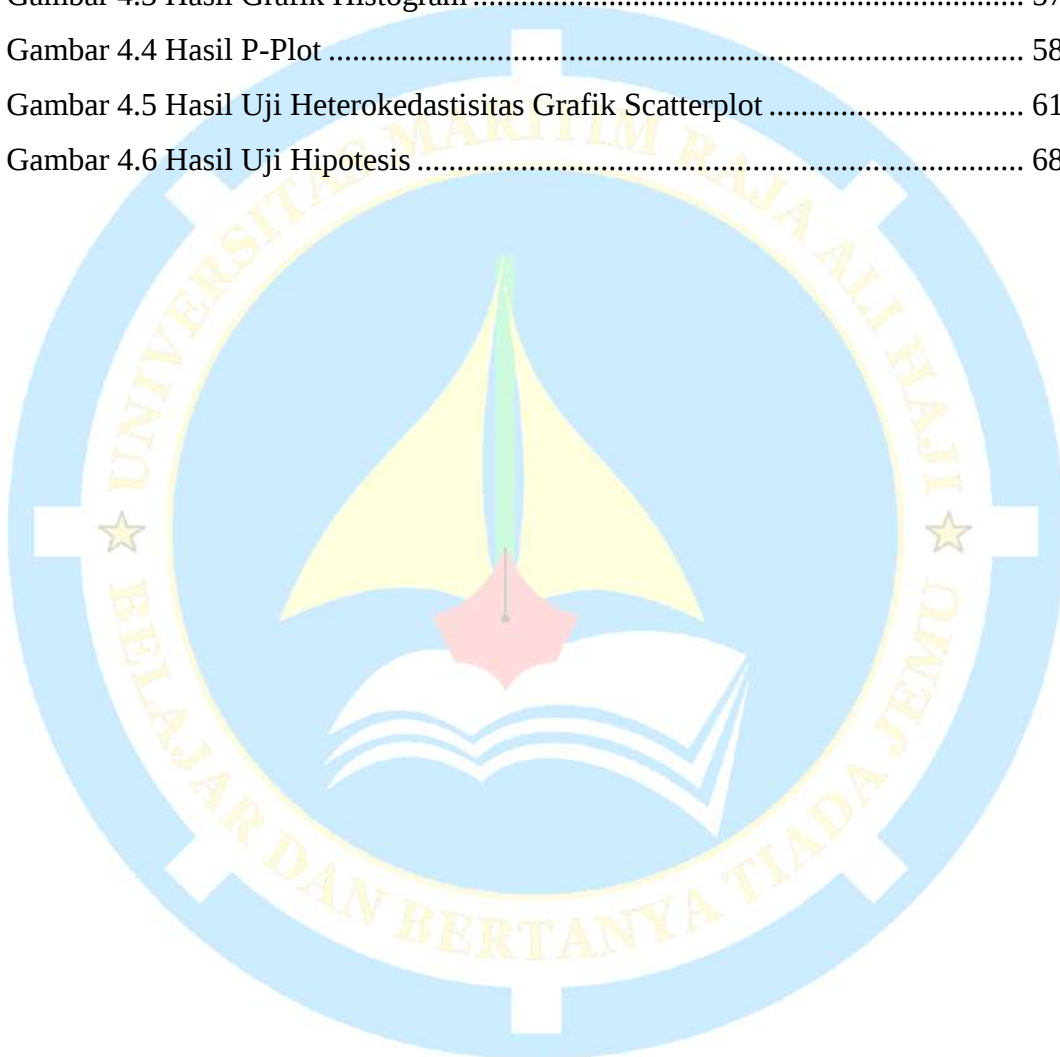


DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Riview Penelitian Terdahuli.....	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2	Skala Likert	32
Tabel 4.1	Distribusi Responden	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Harga	49
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Transaksi	50
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Descriptif Statistics</i>	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Harga.....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kemudahan Transaksi.....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Reabilitas Kualitas Layanan	55
Tabel 4.14	Hasil Uji Reabilitas Harga	55
Tabel 4.15	Hasil Uji Reabilitas Kemudahan Transaksi	56
Tabel 4.16	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4.17	Hasil Uji <i>One-Sample Klomograv-Smirnov</i>	58
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.19	Hasil Heterokedastisitas	61
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.21	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	65
Tabel 4.22	Hasil Uji Simultan (Uji-f)	66
Tabel 4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67

DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1	Gofood di Kota Tanjungpinang	42
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Gofood di Kota Tanjungpinang	44
Gambar 4.3	Hasil Grafik Histogram	57
Gambar 4.4	Hasil P-Plot	58
Gambar 4.5	Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot	61
Gambar 4.6	Hasil Uji Hipotesis	68



DAFTAR GRAFIK

No. Grafik	Judul	Halaman
Grafik 1.1	Nilai Transaksi Bisnis Pesan Antar Makanan Di Indonesia	1
Grafik 4.1	Hasil Pie Chart Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Grafik 4.2	Hasil Pie Chart Berdasarkan Jenis Usia.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....		78
Lampiran 2 Dokumentasi		81
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden		82
Lampiran 4 Pengujian Kualitas Data		93
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik		96
Lampiran 6 Hasil Regresi Linier Berganda		98
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis		99

