

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK, DAN NILAI YANG DIRASAKAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN
PEMESANAN MAKANAN *ONLINE MCDELIVERY***

ADAM MUALIM

1707617076



*Mencerdaskan &
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

2021

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY,
PRODUCT QUALITY, AND PERCEIVED VALUE TOWARDS
CUSTOMER SATISFACTION OF MCDELIVERY ONLINE
FOOD ORDERING SERVICE***

ADAM MUALIM

1707617076



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

ADAM MUALIM, Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Kualitas Produk, dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan Online McDelivery.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan elektronik, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan layanan pemesanan makanan online McDelivery di wilayah Jakarta. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 6 bulan sejak Agustus 2020 hingga Januari 2021. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan *Google Form*. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif disertai dengan analisis data regresi linear berganda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat di wilayah Jakarta yang merupakan pelanggan McDelivery. Dalam pengambilan sampel digunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 200 responden. Pada uji linearitas yang dilakukan dalam penelitian didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan elektronik, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan memiliki nilai linearitas $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut linear. Selain itu, pada uji regresi linear berganda didapatkan persamaan $\hat{Y} = 10,372 + 0,236X_1 + 0,253X_2 + 0,311X_3$. Pada uji f yang dilakukan didapatkan nilai sig $< 0,05$ yang dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan. Selain itu, pada uji t nilai sig $< 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel, hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan. Pada perhitungan koefisiensi determinasi didapatkan nilai 0,811 yang artinya variabel kualitas pelayanan elektronik, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan memiliki pengaruh 81,1% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 18,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar model regresi ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Elektronik, Kualitas Produk, Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan

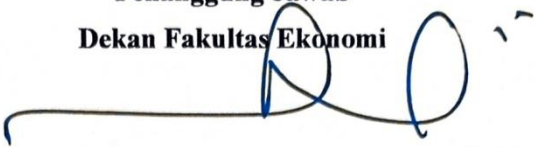
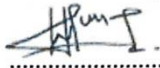




ABSTRACT

ADAM MUALIM, The Effect of Electronic Service Quality, Product Quality, and Perceived Value on Customer Satisfaction McDelivery Online Food Ordering Service.

The purpose of this study was to determine the relationship between electronic service quality, product quality, and perceived value on customer satisfaction in McDelivery's online food ordering service in the Jakarta area. This research was conducted for approximately 6 months from August 2020 to January 2021. The research method used was a survey method by distributing questionnaires to respondents using Google Form. The data used in this study are quantitative data accompanied by multiple linear regression data analysis. The population used in this study are people in the Jakarta area who are McDelivery customers. The sampling technique used was purposive sampling as many as 200 respondents. In the linearity test carried out in the study, it was found that the electronic service quality, product quality, and perceived value had a linearity value <0.05 , so it could be concluded that the results were linear. In addition, in the multiple linear regression test, the equation $\hat{Y} = 10.372 + 0.236X_1 + 0.253X_2 + 0.311X_3$ is obtained. In the f test carried out, it was obtained a sig value <0.05 , which can be concluded that there was a simultaneous effect. In addition, in the t test the sig <0.05 and the t value $> t$ table, this proves that there is a positive and significant effect. In the calculation of the coefficient of determination, the value is 0.811, which means that the variables of electronic service quality, product quality, and perceived value have an effect of 81.1% on customer satisfaction, while the remaining 18.9% is influenced by other variables outside this regression model.

Keywords: Electronic Service Quality, Product Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua)		25 Januari 2021
2	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 1959091181985032011 (Penguji Ahli)		25 Januari 2021
3	<u>Nadva Fadillah F, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		25 Januari 2021
4	<u>Ryna Parlyna, M.B.A</u> NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 1)		20 Januari 2021
5	<u>Terrylina Arvinta M, S.E., M.M</u> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		25 Januari 2021
Nama : Adam Mualim No. Registrasi : 1707617076 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 14 Januari 2021			

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 di publikasikan, 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 ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan



Adam Muallim

NIM. 1707617076

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Adam Muallim
NIM : 1707617076
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : adam.muallim@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Kualitas Produk, dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan Online McDelivery

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2021

Penulis

(Adam Muallim)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir.” (QS. Yusuf ayat 87)

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.” (QS. Al-Anfaal ayat 46)

Learn from the past, live for today and plan for tomorrow.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga tercinta Alm. Ayah, Ibu, serta kakak-kakak saya yang terus menerus memberikan dukungan guna kepentingan skripsi ini. Kepada Mam Ryna Parlyna dan Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa yang terus membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan guna penyelesaian skripsi ini. Tidak lupa kepada teman-teman yaitu Argo, Juna, Krisnaldi, Nofi, Fitri, Heni, Sindyh, Indah serta teman-teman dari Pendidikan Bisnis lainnya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Kualitas Produk, dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan Online McDelivery”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Selain itu Peneliti banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan arahan dan saran serta dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan Peneliti serta memberikan saran, dukungan serta motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua yang tercinta, yaitu Alm. Bapak Sukasdi dan Ibu Roehyatiningsih, serta ketiga kakak saya Diantini Febriyanti, Bella Mutiara, dan Almh. Okta Andriani yang telah mendukung dan menemani saya selama ini.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang telah membantu Peneliti sehingga proposal ini dapat diselesaikan.

8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan dalam bentuk maupun isinya. Oleh karena itu, diharapkan agar pembaca dapat memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga laporan ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman bagi yang membaca dan mempelajarinya. Akhir kata, Peneliti ucapkan terima kasih.

Jakarta, 11 Januari 2021

Peneliti



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kebaruan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Latar Belakang Teori	11
1. Deskripsi Konseptual	11
a. Kualitas Pelayanan Elektronik	11
b. Kualitas Produk	13
c. Nilai yang Dirasakan	17
d. Kepuasan Pelanggan	18

2. Hasil Penelitian yang Relevan	23
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
1. Waktu Penelitian	42
2. Tempat Penelitian	42
B. Pendekatan Penelitian	42
1. Metode Penelitian	42
2. Konstelasi Pengaruh antar Variabel	43
C. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
D. Penyusunan Instrumen	45
E. Teknik Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Deskripsi Data	66
B. Analisis Data	85
C. Pembahasan	97
BAB V PENUTUP.....	101
A. Kesimpulan	101
B. Implikasi	102
C. Keterbatasan Penelitian	103
D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Rekor Pengiriman McDelivery Paling Banyak dalam 1 Jam (Global) ...	5
Tabel I. 2	Rekor Pengiriman McDelivery Paling Banyak dalam 1 Hari (Global)...	6
Tabel II. 1	Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	28
Tabel II. 2	Persamaan dan Perbandingan Jurnal	32
Tabel III. 1	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Elektronik	47
Tabel III. 2	Skala Penilaian Instrumen	48
Tabel III. 3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk	51
Tabel III. 4	Skala Penilaian Instrumen	52
Tabel III. 5	Kisi-kisi Instrumen Nilai yang Dirasakan	55
Tabel III. 6	Skala Penilaian Instrumen	56
Tabel III. 7	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	59
Tabel III. 8	Skala Penilaian Instrumen	60
Tabel IV. 1	Sebaran Wilayah Domisili Responden	66
Tabel IV. 2	Sebaran Usia Responden	67
Tabel IV. 3	Sebaran Jenis Kelamin Responden	67
Tabel IV. 4	Sebaran Pendidikan Terakhir Responden	67
Tabel IV. 5	Sebaran Pekerjaan Responden	68
Tabel IV. 6	Sebaran Status Pernikahan Responden	68
Tabel IV. 7	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Elektronik	70
Tabel IV. 8	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik .	71
Tabel IV. 9	Rata-rata Hitung Skor Kualitas Pelayanan Elektronik	72
Tabel IV. 10	Statistik Deskriptif Kualitas Produk	74
Tabel IV. 11	Tabel Distribusi Frekuesni Variabel Kualitas Produk	75
Tabel IV. 12	Rata-rata Hitung Skor Kualitas Produk	76

Tabel IV. 13 Statistik Deskriptif Nilai yang Dirasakan	78
Tabel IV. 14 Tabel Distribusi Frekuensi Nilai yang Dirasakan	79
Tabel IV. 15 Rata-rata Hitung Skor Nilai yang Dirasakan	80
Tabel IV. 16 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel IV. 17 Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	83
Tabel IV. 18 Rata-rata Hitung Skor Kepuasan Pelanggan	84
Tabel IV. 19 Uji Normalitas Data	86
Tabel IV. 20 Pengujian Linearitas Kualitas Pelayanan Elektronik	89
Tabel IV. 21 Pengujian Linearitas Kualitas Produk	90
Tabel IV. 22 Pengujian Linearitas Nilai yang Dirasakan	90
Tabel IV. 23 Persamaan Regresi Linear Berganda	91
Tabel IV. 24 Hasil Analisis Uji f	93
Tabel IV. 25 Hasil Perhitungan Uji t	94
Tabel IV. 26 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 terhadap Y	95
Tabel IV. 27 Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 terhadap Y	95
Tabel IV. 28 Perhitungan Koefisien Determinasi X_3 terhadap Y	96
Tabel IV. 29 Perhitungan Koefisien Determinasi R^2	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Konstelasi Hubungan antar Variabel	44
Gambar IV. 1 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan Elektronik	72
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kualitas Produk	76
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Nilai yang Dirasakan	80
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	84
Gambar IV. 5 Pengujian Normalitas X_1, X_2, X_3 terhadap Y	87
Gambar IV. 6 Pengujian Normalitas X_1 terhadap Y	87
Gambar IV. 7 Pengujian Normalitas X_2 terhadap Y	88
Gambar IV. 8 Pengujian Normalitas X_3 terhadap Y	88



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 – Alasan Penggunaan Layanan McDelivery	7
Diagram 2 – Kepuasan Penggunaan Layanan McDelivery	7



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Form Konsultasi Skripsi dan Form Saran Perbaikan	109
Lampiran 2 – Kuesioner Survei Awal.....	110
Lampiran 3 – Uji Coba Kuesioner Penelitian	114
Lampiran 4 – Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian dan Uji Validitas	119
Lampiran 5 – Uji Reliabilitas Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	123
Lampiran 6 – Kuesioner Uji Final	127
Lampiran 7 – Tabulasi Data Uji Final X1.....	132
Lampiran 8 – Tabulasi Data Uji Final X2.....	135
Lampiran 9 – Tabulasi Data Uji Final X3.....	138
Lampiran 10 – Tabulasi Data Uji Final Y.....	141
Lampiran 11 – Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Elektronik (X1).....	144
Lampiran 12 – Deskripsi Data Kualitas Produk (X2).....	145
Lampiran 13 – Deskripsi Data Nilai yang Dirasakan (X3).....	146
Lampiran 14 – Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (Y)	147
Lampiran 15 – Uji Normalitas	148
Lampiran 16 – Uji Linearitas	149
Lampiran 17 – Uji Regresi Berganda.....	150
Lampiran 18 – Uji f.....	151
Lampiran 19 – Uji t.....	152
Lampiran 20 – Perhitungan Koefisien Determinasi.....	153
Lampiran 21 – Nilai <i>r product moment</i>	154
Lampiran 22 – Tabel Distribusi t	155