

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAYANAN GOFOOD
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik)**

SKRIPSI



Oleh:
FACHRI RAMADHAN
NIM : 180301163

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAYANAN GOFOOD
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik)**

SKRIPSI



Untuk menyusun skripsi pada program strata satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:
FACHRI RAMADHAN
NIM : 180301163

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2022**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Seminar Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Layanan Go-food (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik)”.

Seminar penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik.

Dalam penyelesaian Seminar Penelitian ini, tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan dan bantuan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Nadhirotul Laily, S.Psi., M.Psi., Psikologi selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Tumirin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Maulidiyah Amalina Rizqi, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Anita Handayani, S.E., M.SM. selaku dosen wali.
5. Dr. Moh. Agung Suriyanto, SE., M.SM selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberi dorongan, saran dan petunjuk sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.

6. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah membantu kelancaran selama penulis menjadi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang dengan tulus merawat dan memberikan yang terbaik serta memberikan motivasi agar bisa menjadi anak yang berhasil.
8. Teman – Teman Prodi Manajemen khususnya angkatan 2018.

Penyusunan Seminar Penelitian ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, baik dari segi penulisan serta isi yang terkandung didalamnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Demikian yang dapat penulis berikan dalam Seminar Penelitian ini semoga bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya. Aamiin....

Gresik, 07 Desember 2022

Fachri Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
Abstrak	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Harga.....	13
2.2.3 Kemudahan	15
2.2.4 Keputusan Pembelian	16
2.3 Hubungan Antar Variabel	19
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.3.2 Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.3.3 Hubungan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.4 Kerangka Pemikiran	21
2.5 Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	26
3.4.1 Data Primer	26
3.4.2 Data Sekunder.....	26
3.5 Teknik Pengambilan Data	26
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.6.1 Definisi Operasional	27
3.6.2 Pengukuran Variabel.....	28
3.7 Uji Instrumen	29
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reliabilitas	30

3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.9 Teknik Analisis Data.....	32
3.9.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	32
3.9.2 Uji Hipotesis Parsial (t).....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Subjek dan Objek Penelitian.....	34
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	36
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian.....	36
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi.....	37
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	38
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	39
4.3 Hasil Penelitian.....	45
4.3.1 Uji Instrumen.....	45
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.3 Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.3.5 Uji Hipotesis Parsial (t).....	52
4.4 Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	64



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa UMG Tahun Akademik 2022/2023.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Skala likert.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.4 Rentang Skala.....	40
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi kuesioner terkait Keputusan Pembelian (Y).....	40
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi kuesioner terkait Kualitas Pelayanan (X1).....	41
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi kuesioner terkait Harga (X2).....	43
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi kuesioner terkait Kemudahan (X3).....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitasn.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Parsial (t).....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna Aplikasi Pesan Antar Makanan.....	4
Gambar 1.2 Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan Indonesia.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner.....	64
Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden.....	67
Lampiran 3 : Hasil Output SPSS Frekuensi Data.....	72
Lampiran 4 : Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
Lampiran 5 : Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	82
Lampiran 6 : Hasil Output SPSS Teknik Analisa Data.....	84
Lampiran 7 : Tabel R.....	85
Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	87
Lampiran 9 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	88



Fachri Ramadhan, 180301163, **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Layanan GoFood (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik)**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Desember 2022

Abstrak

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Layanan GoFood. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Gresik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS versi 25. Model analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda. Untuk mengetahui signifikansi variabel – variabel penelitian secara parsial terhadap keputusan pembelian digunakan teknik uji t dengan menggunakan taraf 5% atau 0,05. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dan harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kemudahan, Keputusan Pembelian



Fachri Ramadhan, 180301163, *The Influence of Service Quality, Price, and Convenience on Purchase Decisions on GoFood Services (Study on Muhammadiyah Gresik University Students)*, Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Gresik, December 2022

Abstract

This study aims to test the effect of service quality, price, and convenience on purchasing decisions on GoFood services. The method used in this study is a quantitative approach, through a questionnaire using a Likert scale. The population in this study were active students at Muhammadiyah University of Gresik. The sampling technique in this study used purposive sampling with a total sample of 100 respondents. The data collection technique used a questionnaire which was processed using SPSS version 25. The analytical model used in this study was a multiple linear regression analysis model. To find out the significance of the research variables partially on purchasing decisions, a t-test technique is used using a level of 5% or 0.05. The results show that service quality and convenience partially have a significant effect on purchasing decisions, and price partially has no significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *ServiceQuality, Price, Convenience, Purchase Decision*

