

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN,
FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada pengguna aplikasi Grab fitur Grab Food di Purwokerto)



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

LUTHFIANA RAHMA NANDHIRA

1902010054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2023

Halaman Judul

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada pengguna aplikasi Grab fitur Grab Food di Purwokerto)



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

LUTHFIANA RAHMA NANDHIRA

1902010054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2023

Halaman Persetujuan

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR
LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada pengguna aplikasi Grab fitur Grab Food di Purwokerto)



SKRIPSI

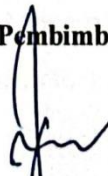
**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

LUTHFIANA RAHMA NANDHIRA

1902010054

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D.

NIK 2160183




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Luthfiana Rahma Nandhira
NIM : 1902010054
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grab Food di Purwokerto)

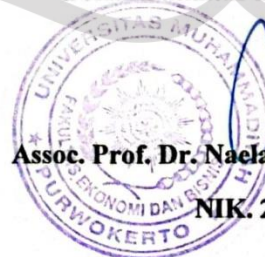
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, Ph.D ()
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E.,MM ()
Anggota 2 : Yudhistira Pradhipta Aryoko, S.E.,MM ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 18 Januari 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luthfiana Rahma Nandhira
NIM : 1902010054
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Januari 2023

Yang membuat pernyataan


B576DAJX671189793
Luthfiana Rahma Nandhira

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luthfiana Rahma Nandhira
NIM : 1902010054
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grab Food di Purwokerto)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 24 Januari 2023

Yang menyatakan,


Luthfiana Raimia Nandhira

MOTTO

“Keberhasilan bukan milik orang pintar. Keberhasilan milik mereka yang terus berusaha”.

(B. J. Habibie)

“Kesuksesan biasanya datang kepada mereka yang terlalu sibuk untuk mencarinya”.

(Henry David Thoreau)

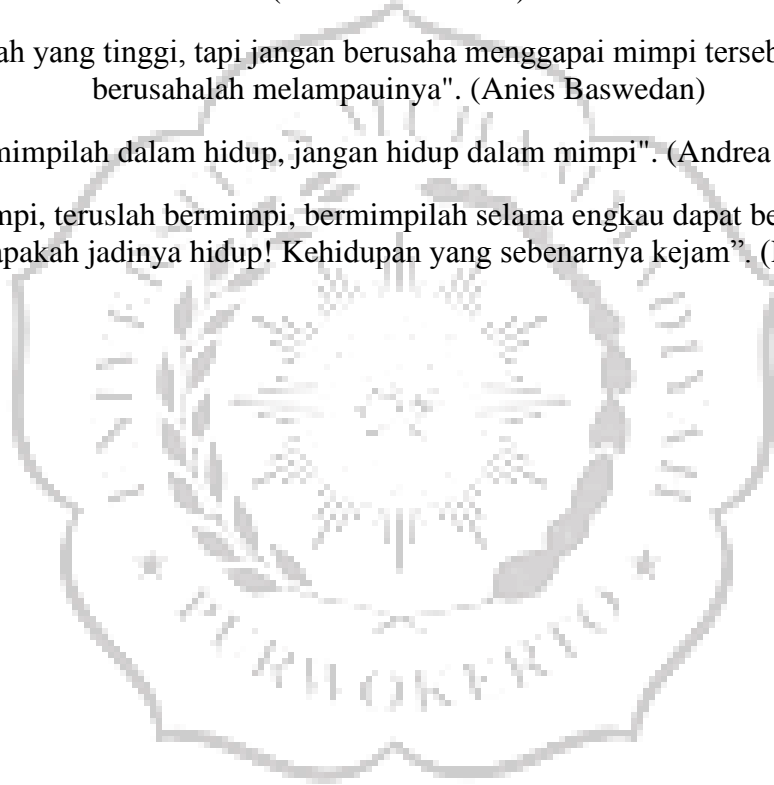
"Masa depan adalah milik mereka yang percaya pada keindahan mimpi mereka".

(Eleanor Roosevelt)

“Bermimpilah yang tinggi, tapi jangan berusaha menggapai mimpi tersebut, melainkan berusahalah melampauinya”. (Anies Baswedan)

"Bermimpilah dalam hidup, jangan hidup dalam mimpi". (Andrea Hirata)

"Teruslah bermimpi, teruslah bermimpi, bermimpilah selama engkau dapat bermimpi! Bila tiada bermimpi, apakah jadinya hidup! Kehidupan yang sebenarnya kejam". (R. A. Kartini)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Saya sangat berterima kasih kepada mama, papa, dan keluarga saya yang selalu mensupport saya, mendoakan saya, dan tentunya untuk mama yang sudah membiayai kuliah saya dari awal sampai saya menjadi seorang sarjana. Terima kasih atas semua cinta dan doa yang telah diberikan kepada saya, semoga Allah memberkahi dan mengganti semuanya.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahrabbi'l'amin segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM selaku dosen penguji satu selaku dosen penguji satu yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Yudhistira Pradipta Aryoko, S.E., MM selaku dosen penguji dua yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Alfalisyado, S.E., Sy, M.E. selaku pembimbing akademik kelas A, yang sudah membimbing kelas A dan sudah mendengarkan keluh kesah dari semester 1 awal kuliah.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

8. Untuk mama, papa, dan keluarga saya, sosok yang hebat selalu memberikan dukungan moral maupun materi, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk support sistem saya dari awal mengerjakan skripsi, seminar proposal sampai sidang skripsi Ryfanda Pandu Dewantara. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang, sehingga saya bisa terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dan terima kasih atas dukungan, perhatian dan kebaikan yang sudah dilakukan untuk saya.
10. Untuk teman-teman seperjuanganku : Salma Nurhanifah, Ratih Pertiwi Sari, Dina Zahratul Karimah, dan teman-teman yang lainnya yang selalu memberikan semangat dan membantu saya selama proses penyelesaian skripsi. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu memberikan nasihat, motivasi dan dukungan selama ini. *I'm so lucky to be your friend.*
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Yang terakhir adalah untuk diri sendiri. Saya ingin berterimakasih kepada diri saya sendiri karena sudah mau berusaha sampai di akhir penyelesaian skripsi ini. Walaupun terkadang saya suka mengeluh cape, lelah, tetapi saya berhasil telah menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dan terima kasih sudah kuat sampai sejauh ini. Perjalanan masih panjang. Semoga diri ini selalu sehat dan semangat.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada pengguna aplikasi Grab fitur Grab Food di Purokerto)

Luthfiana Rahma Nandhira¹, Herni Justiana Astuti²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[1raraaaa1107@gmail.com](mailto:raraaaa1107@gmail.com) [2herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampel yaitu *Non-Probability Sampling*, pendekatan *purposive sampling*, jumlah sampel sebanyak 120 responden. Setelah diuji menggunakan uji normalitas, data tersebut tidak normal. Sehingga peneliti menguji kembali menggunakan uji Z score. Sehingga jumlah sampel yang dipakai oleh peneliti sebanyak 72 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji analisis deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji kecocokan model, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan

THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULLNESS, PERCEIVED EASE OF USE, SERVICE FEATURES, AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION

(Study on Grab Application Users Grab Food Features in Purokerto)

Luthfiana Rahma Nandhira¹, Herni Justiana Astuti²

Management Study Program S1 Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

[¹raraaaa1107@gmail.com](mailto:raraaaa1107@gmail.com) [²herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, service features, and trust on customer satisfaction. This research uses quantitative methods, the sampling technique is Non-Probability Sampling, purposive sampling approach, the sample size is 120 respondents. After being tested using the normality test, the data is not normal. So the researcher tested again using the Z score test. So that the number of samples used by researchers was 72 respondents. The data analysis techniques used in this study are descriptive analysis test, data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, model fit test, and hypothesis testing. The results showed that perceived usefulness, perceived ease of use, service features, and trust simultaneously affect customer satisfaction. And service features have a significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, perceived usefulness, perceived ease of use, and trust have no significant effect on customer satisfaction.

Keywords : *customer satisfaction, perceived usefulness, perceived ease of use, service features, and trust.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hubungan Antara Variabel Bebas dan Tergantung	33
D. Kerangka Pemikiran.....	36
E. Hipotesis	37
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel	38
C. Metode Pengumpulan Data.....	41
D. Variabel Penelitian.....	42

E. Definisi Operasional	43
F. Metode Analisis Data.....	50
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Hasil Penelitian	65
1. Gambaran umum Grab Food.....	65
B. Deskripsi Responden	66
1. Response Rate	66
2. Karakteristik Responden	67
a. Jenis Kelamin	67
b. Domisili	68
c. Pekerjaan	68
d. Status	69
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	70
2. Uji Instrumen.....	79
a. Uji Validitas.....	79
b. Uji Reliabilitas.....	82
3. Uji Asumsi Klasik	83
a. Uji Normalitas	83
b. Uji Multikolinearitas.....	85
c. Uji Heteroskedastisitas	85
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	87
5. Uji Kecocokan Model	89
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
b. Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	90
6. Uji Parsial (Uji t)	92
7. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	95
8. Perbedaan kepuasan pelanggan berdasarkan gender (jenis kelamin).....	96
C. Pembahasan.....	97
BAB 5. PENUTUP	103
A. Simpulan	103
B. Keterbatasan.....	104
C. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	23
3.1 Rencana Penyebaran Kuesioner di Purwokerto	41
3.2 Tabel Definisi Konsep, Definisi Operasional dan Indikator	44
3.3 Variabel, Indikator dan Item Pernyataan	48
4.1 Response Rate	66
4.2 Jenis Kelamin Responden	67
4.3 Domisili Responden	68
4.4 Pekerjaan Responden	68
4.5 Status Responden	69
4.6 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Manfaat	70
4.7 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Kemudahan	72
4.8 Hasil Statistik Deskriptif Fitur Layanan	74
4.9 Hasil Statistik Deskriptif Kepercayaan	76
4.10 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	77
4.11 Hasil Uji Validitas Persepsi Manfaat	79
4.12 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan	80
4.13 Hasil Uji Validitas Fitur Layanan	80
4.14 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	81
4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	81
4.16 Hasil Uji Reliabilitas	82
4.17 Hasil Uji Normalitas	83
4.18 Hasil Uji Normalitas menggunakan uji Z score	84
4.19 Hasil Uji Multikolinearitas	85
4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
4.21 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	87

4.22 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	89
4.23 Hasil Uji f.....	90
4.24 Rangkuman hasil uji hipotesis	95
4.25 Grup Statistik	96
4.26 Independent Sample Test.....	96



DAFTAR GAMBAR

1.1 Peta Persaingan Bisnis Jasa Layanan Pesan-Antar Makanan Daring di Asia Tenggara	3
2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
3.1 Kurva Uji F	58
3.2 Kurva Uji t	60
4.1 Kurva uji f hipotesis pertama.....	91
4.2 Kurva uji t hipotesis kedua	92
4.3 Kurva uji t hipotesis ketiga	93
4.4 Kurva uji t hipotesis keempat	94
4.5 Kurva uji t hipotesis kelima.....	95

