

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG KONSUMEN GOJEK  
(Studi Pada Konsumen Layanan *Gofood* di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND E-SERVICE QUALITY TO  
CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION GOJEK  
CUSTOMER***

*(Study on customer Gofood in Yogyakarta)*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Oleh :

**Gagah Ramadhanna**

**20140410248**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN

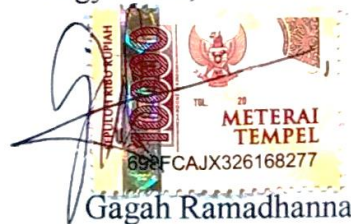
Dengan ini saya,

Nama : Gagah Ramadhanna

NIM : 20140410248

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG KONSUMEN GOJEK (Studi Pada Konsumen Layanan *Gofood* di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut untuk dibatalkan.

Yogyakarta, Maret 2021



698 FCAJX326168277  
20 METERAI TEMPEL  
Gagah Ramadhanna

## **MOTTO**

*All our dreams can come true if we have the courage to pursue them.*

(Walt Disney)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(QS. Al-Insyirah,6-8)

Tidak ada jalan mudah menuju kebebasan, dan banyak dari kita akan harus melewati lembah gelap menyheramkan. Lagi dan lagi sebelum akhirnya kita meraih puncak kebahagiaan.

(Nelson Mandela)

Tidak ada kesuksesan yang bisa dicapai seperti membalikkan telapak tangan. Tidak ada keberhasilan tanpa kerja keras, keuletan, kegigihan, dan kedisiplinan.

(Chairul Tanjung)

Tidak ada suatu yang sulit dicapai ketika kita berani berusaha.

## PERSEMBAHAN



*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*Ayahanda Dwi Haryanto dan Ibu Sumartini serta Istri tercinta Ida Amelia Islamey atas kasih sayang, cinta, doa, dan support kalian yang selama ini tak ada henti hentinya.*

*Teman-teman Seperjuangan, Tom, Kevin, Nico, dll yang telah membantu penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .*

*Teman dekat , Tomo yang senantiasa memberikan bantuan kepada penulis.*

*Teman-teman AikaTeam, Ocot, Maman, Reven dan Angga yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan karya tulis ini.*

*Teman-teman Cokroteams, Tepe, Bimo, Hilmi, Pamadya dan Reyga yang selalu memberi lawakan yang segar setiap saat ketika penulis mulai jenuh.*

*Dan*

*Almamaterku,*

*Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas berkat rahmat dan hidayah-Nya dan karunia dari Allah SWT kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: “**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG KONSUMEN GO-JEK**” guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana (S1) Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan sehingga tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis didalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulisan.
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing dan memberi arahan-arahan selama proses penyelesaian proposal skripsi.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, MM yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan tema ini.

Yogyakarta, Maret 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters and lines, positioned to the right of the text 'Yogyakarta, Maret 2021'.

Penulis

# DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
C. Pengembangan Hipotesis .....	17
D. Model Penelitian.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN .....	23
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	23
B. Jenis Data.....	23

C. Teknik Pengumpulan Sampel.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional Variabel.....	25
F. Uji Kualitas Instrumen.....	27
G. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	28
BAB IV .....	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	34
B. Uji Kualitas Instrumen.....	38
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	41
D. Pembahasan Hasil Penelitian dan Interpretasi.....	52
BAB V.....	58
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....	58
A. SIMPULAN .....	58
B. KETERBATASAN PENELITIAN .....	59
C. SARAN.....	59
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran 1 .....	65
Lampiran 2 .....	70
Lampiran 3 .....	73
Lampiran 4 .....	74
Lampiran 5 .....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Likeart .....	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	35
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	36
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan layanan Gofood .....	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Pre-test validitas .....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Pre-test reliabilitas .....	40
Tabel 4. 7 Hasil analisis regresi linear berganda .....	41
Tabel 4. 8 Hasil analisis regresi linear berganda .....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji koefisien determinasi .....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	47
Tabel 4. 13 Ringkasan hasil uji hipotesis .....	48
Tabel 4. 14 Hasil regresi persamaan pertama.....	49
Tabel 4. 15 hasil regresi persamaan kedua.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 .....	22
-------------------	----