

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
GO-FOOD DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL *INTERVENING***

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TECHNOLOGY  
UTILIZATION ON CUSTOMER LOYALTY GO-FOOD WITH  
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING  
VARIABLE***

**SKRIPSI**

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



Diajukan oleh:  
**Nada Amalia Uswatunnisa**  
**20170410291**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nada Amalia Uswatunnisa

Nomor Mahasiswa : 20170410291

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**GO-FOOD DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL**

*INTERVENING* “ tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis 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 dibatalkan.

Yogyakarta, 19 Desember 2020

  
Nada Amalia



## **MOTTO**

*Life is to short*

*Go get what you want*

*And prove it to other people*

*Always prays to Allah for give me courages and kindess in every way*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality terhadap E-Loyalty* Gojek Melalui *E-Satisfaction* Pada Kategori *Go-Food*”. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, hingga kepada umatnya di akhir zaman, Amin.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., AK, CA yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi dan penelitian di jurusan Manajemen.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan dengan sabar, tulus, dan ikhlas selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.
4. Kepada kedua orang tua, Ayah dan Mamah yang mendukung, menyemangati selama proses pembelajaran sampai akhirnya menyelesaikan karya tulis ini.
5. Terimakasih kepada sahabat dan teman – teman seperjuangan dari masa mahasiswa baru untuk, Endah Dwi Saputri, Maulia Khairunnisa, Susan Dwiya Lopa, Nurul Fitria, Nida Shintya Maulida, Siti Fatimatuz Zahra, Meynita Ananda Cantika, Novenda, Citra Ayuningtyas, Fachrul Akbar, Nana Sumilar, dan Ghazi Zulava, Mu'min Syaifuddin, Riky Ricardo, dan Bagus Dwilaksana.

Dengan demikian, penulis menyadari adanya kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, diharapkan kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 19 Desember 2020

  
Penulis.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
1. Manfaat Teoritis .....	10
2. Manfaat untuk praktis penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. <i>E-Marketing</i> .....	12
2. Kualitas Layanan .....	12
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	15
4. Loyalitas pelanggan.....	15
5. Kepuasan pelanggan.....	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
C. Hipotesis.....	26
D. Model Penelitian .....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Objek/Subjek Penelitian.....	33
1. Objek .....	33
2. Subjek.....	33

B. Jenis Data .....	34
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
F. Uji kualitas instrument .....	37
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reliabilitas.....	38
G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis.....	38
1. Tahap Pertama .....	39
2. Tahap Kedua.....	39
3. Tahap Ketiga .....	39
4. Tahap Keempat.....	40
5. Tahap Kelima .....	40
6. Tahap Keenam.....	40
7. Tahap ke tujuh .....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	46
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	53
C. Hasil Penelitian .....	58
D. Pembahasan.....	73
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	80
A. Simpulan .....	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Simbol dan Skor Kuesioner	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.3 Goodness Fit Index of Fit Index Cut Off	43
Tabel 3.4 Kriteria Pengujian Hipotesis	44
Tabel 4.1 Karakteristik pengguna menggunakan jasa GoFood	49
Tabel 4.2 Karakteristik berapa kali menggunakan jasa GoFood dalam 4 bulan terakhir	49
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin	50
Tabel 4.4 Karakteristik Usia	51
Tabel 4.5 Karakteristik Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.6 Karakteristik Jenis Pekerjaan	52
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi	55
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.13 Hasil pengujian <i>outliers</i>	63
Tabel 4.14 <i>Computatuion of degrees of freedom (Default model)</i>	65
Tabel 4.15 Menilai <i>goodness of fit</i>	66
Tabel 4.16 Hubungan antar variabel	68
Tabel 4.17 <i>Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</i>	71
Tabel 4.18 <i>Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)</i>	71



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Brand Performance Grab dan Gojek	4
Gambar 1.2 Platform Yang Sering Digunakan di tahun 2020	7
Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 4.1 Diagram Jalur untuk SEM	59
Gambar 4.2 Model Pengukuran	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2 . Hasil data responden	96
Lampiran 3. Uji Kualitas Instrumen	108
Lampiran 4. Uji Normalitas	119
Lampiran 5. Uji Outliers	120
Lampiran 6. Hasil data Identifikasi Model Struktural	122
Lampiran 7. Hasil data <i>goodness of fit</i>	123
Lampiran 8. Hasil data hubungan antar variabel	125
Lampiran 9. <i>Standardized Direct Effects</i>	126
Lampiran 10. <i>Standardized Indirect Effects</i>	128