

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
MAKANAN MELALUI GRABFOOD**

(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

***ANALYSIS THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY AND
PROMOTION IN DECISION OF PURCHASING FOOD PRODUCTS IN
GRABFOOD***

(Study on Student Muhammadiyah University of Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

**REFLIEN ANGGRIELIAN
20170430112**

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

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : REFLIEN ANGGRIELIAN

Nomor Mahasiswa : 20170430112

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul "**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MAKANAN MELALUI GRABFOOD (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**". tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis 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 dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Januari 2021



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT. Saya persembahkan karya tulisku ini untuk:

1. Mamahku tersayang, seorang yang sangat luar biasa dalam merawat, mendidik dan membesarkan saya hingga saat ini. Bapakku terkasih, seseorang yang tidak pernah mengeluh selalu berusaha mencukupi kebutuhan keluarganya dengan kerja keras dan penuh pengorbanan hingga kini saya bisa menyelesaikan studi ini. Terimakasih bapak dan mamah atas doa yang tidak pernah putus untuk saya agar menjadi anak yang solehah dan berguna.
2. Kakak-kakakku tersayang, yang selalu mensupport dan mendoakan menjadi sahabat pendengar yang terbaik dikala cuaca kehidupan sedang tidak baik- baik saja.
3. Abangku Ariandi, yang selalu memberikan motivasi, membantu dikala susah maupun senang dan tidak pernah lelah mendengarkan drama yang dialami saat proses pengerjaan karya ini.
4. Sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu dan mendoakan saya dalam penelitian ini terimakasih selalu ada disaat saya membutuhkan bahu untuk bersandar. Semoga kita semua selalu dalam lindungannya dan menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat.
5. Teman-teman Ilmu Ekonomi Angkatan 2017 yang selalu membantu dan mendoakan saya dalam mengerjakan skripsi ini sampai berjumpa dikesempatan yang lainnya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayahNya sehingga dalam penulisan dan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Produk Makanan Melalui GrabFood (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)” diberikan kemudahan dan kelancaran sehingga selesai disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Keberhasilan pelaksanaan penelitian ini selesai dengan berbagai dukungan dan bimbingan, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Mamah, Bapak, Kakak yang senantiasa mendoakan dan memberikan dorongan sehingga penulis sampai tahap ini.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc, Ph.D., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kepada mahasiswa ekonomi.
3. Bapak Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si. selaku kepala Program Studi EKonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa.
4. Bapak Dr. Ayif Fathurrahman, S.E., S.E.I., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan dari berbagai tahap hingga skripsi ini selesai dan lancar dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah membantu selama kuliah.
6. Untuk diriku sendiri, terimakasih sudah bertahan sejauh ini berjuang untuk mewujudkan apa yang menjadi cita-cita diri dan keluarga. Kamu hebat semangat ya, perjalanan masih Panjang.

7. Kepada calon imamku, terimakasih sudah mendoakan dan mensupport hingga sejauh ini. Semoga Allah memudahkan dan meridhoi apa yang telah diniatkan dengan baik.
8. Kepada teman-teman Ilmu Ekonomi terkhusus kelas D terimakasih sudah hadir dan melukis cerita semasa KKN yang tidak pernah terlupakan pengalaman yang sangat luar biasa untuk kehidupan dimasa yang akan datang.
9. Kepada sahabat-sahabatku seperjuangan Susan Nurul Maulia Farah Chandra Muthia Najah Betta Titis yang telah saling mendoakan dan mensupport semoga silaturahmi tetap berjalan, semangat untuk mengejar cita-cita.

Penulis menyadari bahwa masih banyak ketidaksempurnaan dan kekurangan dalam skripsi ini karena kesempurnaan hanya milik Allah. Penulis meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama akan semakin baik. Untuk itu kritik dan saran sangat diperlukan agar penelitian selanjutnya lebih baik.

Yogyakarta, 20 Januari 2021



Reflien Anggrielian

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Konsep Perilaku Konsumen	11
2. Keputusan Konsumen	16
3. Harga	21
4. Kualitas Pelayanan.....	30
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
5. Promosi	32
a. Definisi Promosi.....	32
b. Bauran Promosi.....	34
B. Hasil Peneliti Terdahulu	35
C. Hipotesis	40
D. Model Penelitian.....	42
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	43
B. Jenis Data.....	43
C. Teknik Pengumpulan Sampel	43

D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Definisi Operasional Variabel	46
F. Uji Instrumen Data	47
G. Uji Hipotesis	47
H. Teknik Analisis Data	49
I. Uji Hipotesis	50
J. Uji Koefisien Determinasi	51
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	52
1. Objek Penelitian	52
2. Subjek Penelitian.....	53
B. Gambaran Umum Responden.....	54
BAB V	58
PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Uji Instrumen Data	58
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	62
D. Pengujian Hipotesis	64
E. Pembahasan	68
BAB VI.....	75
KESIMPULAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran Penelitian	75
C. Keterbatasan Penelitian.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Simbol dan Skor Kuisisioner	45
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4. 1 Layanan Grab.....	53
Tabel 4. 2 Umur Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Yang Sudah Pernah Menggunakan Jasa Layanan GrabFood.....	55
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Yang Sudah Pernah Menggunakan Jasa Layanan GrabFood	55
Tabel 4. 4 Uang Saku Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Yang Sudah Pernah Menggunakan Jasa Layanan Grab Food	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Yang Sudah Pernah Menggunakan Jasa Layanan GrabFood dalam Kurun Waktu 3 Bulan Terakhir	57
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian	58
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 5. 3 Statistic Deskriptif Variabel Harga.....	60
Tabel 5. 4 Statistic Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 5. 5 Statistik Deskriptif Promosi.....	61
Tabel 5. 6 Statistic Deskriptif Keputusan Pembelian	61
Tabel 5. 7 Uji Normalitas.....	62
Tabel 5. 8 Uji Multikolinearitas	63
Tabel 5. 9 Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 5. 10 Analisis Linier Berganda	64
Tabel 5. 11 Ringkasan hasil pengujian hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Start-Up di Indonesia 2018.....	2
Gambar 1. 2 Presentase Pengguna Aplikasi Transportasi Online di Indonesia.....	3
Gambar 1. 3 Brand Performance Grab.....	4
Gambar 1. 4 Rata-Rata Metode Memesan Makanan 2019	5
Gambar 2. 1 Kurva Permintaan Elastis.....	27
Gambar 2. 2 Model Penelitian	42
Gambar 5. 1 Skema pengaruh variabel harga terhadap keputusan pembelian Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian	69
Gambar 5. 2 Skema pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.	71
Gambar 5. 3 Skema pengaruh variabel promosi terhadap keputusan pembelian Variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian	73