

**PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN
APLIKASI DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRAB FOOD**

*THE INFLUENCE OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE, APPLICATION
SERVICE QUALITY AND SATISFACTION ON GRAB FOOD CUSTOMER
LOYALTY*



Oleh

**Ridwan Fauzan
20170410348**

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

2023

**PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN
APLIKASI DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRAB FOOD**

***THE INFLUENCE OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE, APPLICATION
SERVICE QUALITY AND SATISFACTION ON GRAB FOOD CUSTOMER
LOYALTY***
SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

Ridwan Fauzan
20170410348

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ridwan Fauzan

Nomor Mahasiswa : 20170410348

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN APLIKASI DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB FOOD”** Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini di ketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 April 2023



Ridwan Fauzan

MOTO

Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya Allah bersama dengan orang-orang yang sabar.

(Q.S Al-Baqarah: 153)

Kesempatan tidak datang dua kali tapi ia datang pada siapa saja yang tak pernah berhenti mencarinya.

-Dzawin Nur Ikram-

Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan, mereka akan bersinar saat waktunya tiba.

-B.J. Habibie-

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah memberi semangat, dukungan dan motivasi yang tidak henti sampai skripsi ini terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai karena dari hasil jeri payah mereka lah yang selalu memberikan motivasi kepada saya untuk selalu bersemangat dalam menyelesaikan studi sarjana serta selalu mendoakan dimanapun dan kapanpun.
2. Untuk semua keluarga di rumah yang selalu mendukung saya dalam semua kegiatan yang sedang saya jalani
3. Sahabat seperjuangan sedari SMA yang sedang menjalani studi di Cirebon
4. Semua teman-teman Manajemen Angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi teman saat kuliah dan berbagi pengalaman serta ilmu pengetahuan yang berharga.
5. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua bagi saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warrah matullahi wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerimaan Teknologi, Kualitas Layanan Aplikasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Food”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang mendukung dan membantu selesainya penulisan skripsi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan dan perannya pada penyelesaian penulisan skripsi ini.

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM, yang telah memberi kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., yang telah memberikan ijin penelitian.

3. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan arahan secara profesional hingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang berarti hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak ibu Dewan penguji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mempertanggungjawabkan hasil penulisan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan hingga selesai penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 04 April 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, representing the name Ridwan Fauzan.

Ridwan Fauzan

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| MOTO..... | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II..... | 9 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Landasan Teori | 9 |
| B. Tinjauan Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| C. Pengembangan Hipotesis | 26 |
| D. Model Penelitian | 30 |
| BAB III..... | 31 |
| METODE PENELITIAN | 31 |
| A. Pendekatan Penelitian | 31 |
| B. Responden/Subjek/Informan Penelitian | 31 |
| C. Setting/Objek Penelitian | 31 |
| D. Metode Penyampelan Dan Sampel Penelitian | 32 |
| E. Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data | 32 |
| F. Identifikasi Variabel..... | 33 |
| G. Definisi Operasional | 34 |
| H. Pengujian Kualitas Instrumen..... | 39 |
| I. Metode Analisis Data | 40 |
| BAB IV | 44 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 44 |
| A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian..... | 44 |
| B. Uji Kualitas Instrumen | 48 |

| | |
|---|----|
| D. Hasil Penelitian (uji hipotesis) | 55 |
| E. Pengujian Hipotesis | 68 |
| F. Pembahasan | 73 |
| BAB V | 81 |
| SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN | 81 |
| A. Simpulan | 81 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 83 |
| C. Saran | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | 85 |
| LAMPIRAN | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 2. 1 Model Penelitian | 30 |
| Gambar 4. 1 Diagram Alur | 56 |
| Gambar 4. 2 Persamaan Struktural | 57 |
| Gambar 4. 3 Uji Goodness Of Fit | 65 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 13 |
| Tabel 3. 1 Variabel Dan Indikator..... | 36 |
| Tabel 4. 1 Profil Responden | 45 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas..... | 49 |
| Tabel 4. 3 Interpretasi Kelas Interval | 50 |
| Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Penerimaan Teknologi..... | 51 |
| Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Aplikasi..... | 52 |
| Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 53 |
| Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan | 54 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas..... | 58 |
| Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Outliers..... | 59 |
| Tabel 4. 10 Notes For Model (Default Model) Computation Of Degrees Of Freedom (Default Model) | 63 |
| Tabel 4. 11 Menilai Goodness Of Fit | 65 |
| Tabel 4. 12 Hubungan Antar Variabel..... | 68 |
| Tabel 4. 13 Standardized Direct Effects (Group Number 1 - Default Model) | 71 |
| Tabel 4. 14 Standardized Indirect Effects (Group Number 1 - Default Model)..... | 72 |