

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
GRABFOOD DI MASA PANDEMIK COVID 19
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh :

FRANSISKA

NIM. 18.711.1237



**THE INFLUENCE OF PRICE, PROMOTION AND
SERVICE QUALITY WHICH GIVES EFFECT ON
DECISION TO USE GRABFOOD DURING
PANDEMIC COVID 19 (CASE STUDY ON
MANAGEMENT STUDY PROGRAM OF
MIKROSKILL UNIVERSITY)**

FINAL RESEARCH

By :

FRANSISKA

NIM. 18.711.1237



MIKROSKIL

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MIKROSKIL

2022

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GRABFOOD
DI MASA PANDEMIK COVID 19 (STUDI KASUS
PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN UNIVERSITAS
MIKROSKIL MEDAN)

SKRIPSI

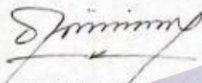
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

FRANSISKA
NIM. 187111237

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Sugianta Ovinus Ginting, S.E.,M.M.

Medan, 22 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen



Apren Halim Hutasoit, S.E.,M.Si

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Fransiska
NIM : 187111237
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Grabfood Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan)
Tempat Penelitian : Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H.Thamrin No.112
No Telepon Tempat penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun. Medan, 2022 Saya yang membuat pernyataan,

Demikian Pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun

Medan, 11 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,


10000
METERAI
TEMPER
DE2FEA1X8978478
(Fransiska)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan *grabfood* di masa pandemi covid 19. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil sebanyak 256 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *sampling purposive* yang merupakan pengambilan sampel yang berdasarkan kriteria yang ditetapkan dan diperoleh sebanyak 118 orang mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *grabfood*, promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *grabfood*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *grabfood*. Secara simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan berpegaruh terhadap keputusan penggunaan *grabfood*. Keputusan penggunaan jasa pesan-antar makanan yang dipengaruhi oleh harga, promosi dan kualitas pelayanan sebesar 59,9% sedangkan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci: Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Penggunaan

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, promotion and service quality on decisions to use Grabfood during pandemic covid 19. This type of research is an quantitative research. The populstion in this srudy were the students of Management study program with total of 256 people. The sampling technique used is non probability sampling. In determining the number of samples using sampling purposive in which the sampling based on the criteria that was made and the sample obtained as many as 118 students. The result showed that partially price influenced the decision to use grabfood, promotion influenced the decision to use grabfood and service quality influenced the decision to use grabfood . Simultaneously, price, promotion and service quality influenced the decision to use grabfood. The decision to use order and delivery food service is influenced by price, promotion and service quality by 59,9% while the remaining 40,1% influenced by other factor that is not researched in this study.

Keywords : Price, Promotion, Service Quality, Decision to use

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya yang berjudul “ Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Grabfood di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Purnaya Sari Tarigan, S.E., M.Si. selaku Dosen pendamping pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan sebagai Dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
6. Dosen Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Kepada kedua Orang tua saya beserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak terhingga.

8. Seluruh Pelanggan Grabfood atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
9. Sahabat – sahabat penulis, Jevira Tayvares, Stefanie Pujiastuti, Peter Vinsensius, Winny Wanchenia, Nova Novita dan Grace Angelia.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masing terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2022

Penulis,

Fransiska



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Originalitas	8
BAB II TUJUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	9
2.1.3 Keputusan Penggunaan	10
2.1.4 Harga	15
2.1.5 Promosi.....	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan	20
2.2 Review Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Perkembangan Hipotesis	30
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Penggunaan	30
2.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan	30
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan	31
2.4.4 Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1 Data Primer.....	35
3.4.2 Data Sekunder	36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	36
3.6 Metode Analisi Data	38
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	38
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	38
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	39
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.6.5 Uji Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambar Umum Perusahaan.....	43
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	45
4.1.3 Gambar Umum Responden	45
4.1.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	47
4.1.5 Hasil Uji.....	51
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis	61
4.1.9 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Jasa Transportasi Online GrabFood	3
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Populasi Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.....	33
Tabel 3.2 Kriteria Pemilihan Sampel.....	34
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	45
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Stambuk.....	46
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	47
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator Keputusan Penggunaan	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Harga	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Penggunaan	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolieritas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser	59
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	61
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R ²).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4 1 Perubahan Logo Grab	43
Gambar 4.2 Logo Grab-Food	44
Gambar 4.3 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	55
Gambar 4.4 Hasil Grafik Histogram Uji Normal P-Plo.....	56
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Scatterplot.....	59



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden	81
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	95
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	98
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	101
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	102
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	103
Lampiran 9 Tabel Distribusi	104



UNIVERSITAS MIKROSKIL