

**PENGARUH LAYANAN GOFOOD  
TERHADAP PENDAPATAN DAN KEPUASAN GOFOOD PARTNER  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian  
Program Studi Agribisnis**



Oleh :

**APRILIA DWI PERMATA SARI**  
**17024010062**

Kepada

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2021  
PENGARUH LAYANAN GOFOOD**

**TERHADAP PENDAPATAN DAN KEPUASAN *GOFOOD PARTNER*  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian  
Program Studi Agribisnis**



Oleh :

**APRILIA DWI PERMATA SARI  
17024010062**

Kepada

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH LAYANAN GOFOOD  
TERHADAP PENDAPATAN DAN KEPUASAN GOFOOD PARTNER  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SURABAYA**

**Diajukan oleh :**

**APRILIA DWI PERMATA SARI**  
**17024010062**


**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 7 Juni 2021**

**Telah disetujui oleh :**

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pendamping**


  
**Ir. Sri Widayanti, MP**  
**NIP. 196201061990032001**

  
**Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP**  
**NIP. 195606201987031004**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Pertanian**

**Koordinator Program Studi  
Agribisnis**

  
**Dr. Ir. RA. Nora Augustien K., MP**  
**NIP. 19590824 198703 2001**

  
**Ir. Sri Widayanti, MP**  
**NIP. 196201061990032001**



**PENGARUH LAYANAN GOFOOD  
TERHADAP PENDAPATAN DAN KEPUASAN GOFOOD PARTNER  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SURABAYA**

Diajukan oleh :

**APRILIA DWI PERMATA SARI**  
**17024010082**


Telah direvisi pada tanggal  
8 Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
**Ir. Sri Widayanti, MP**  
**NIP. 196201061990032001**

  
**Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP**  
**NIP. 195606201987031004**

**TINGKAT KEPUASAN GOFOOD PARTNER  
TERHADAP SISTEM KEMITRAAN PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI KOTA SURABAYA**

**APRILIA DWI PERMATA SARI<sup>1)</sup>, SRI WIDAYANTI<sup>2)</sup>, TEGUH SOEDARTO<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Mahasiswa Sarjana Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

<sup>2),3)</sup>Staff Pengajar Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

\*E-mail : [apriidwi1234@gmail.com](mailto:apriidwi1234@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pandemi covid-19 memberikan dampak terhadap sektor agroindustri salah satunya pengolahan makanan dan minuman atau yang lebih dikenal dengan bisnis kuliner. Untuk bertahan di kondisi ini, alternatif yang cukup menjanjikan adalah layanan pesan antar makanan. Gofood merupakan layanan pesan antar makanan buatan Indonesia yang menggunakan media tukang ojek sebagai pengantar makanan. Terdapat 4 poin yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, antara lain 1) mengidentifikasi pendaftaran gofood partner di masa pandemi; 2) mengidentifikasi kerjasama antara gofood partner dengan perusahaan; 3) menganalisis pendapatan gofood partner di masa pandemi; dan 4) menganalisis tingkat kepuasan gofood partner terhadap layanan kemitraan di masa pandemi covid-19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) pendaftaran gofood partner pada masa pandemi dilakukan secara daring melalui aplikasi gobiz untuk mitra merchant dan aplikasi gopartner untuk mitra driver; 2) pelaksanaan kemitraan diantara gofood partner dan perusahaan dilaksanakan secara formal dengan ikatan surat kerjasama dan sistem bagi hasil; 3) pendapatan mitra driver terdapat perbedaan yang signifikan antara sebelum dan setelah pandemi bahkan cenderung menurun karena terjadinya peningkatan jumlah mitra driver; dan 4) tingkat kepuasan gofood partner telah berada dalam kategori puas.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Mitra Gofood, Pandemi Covid-19

**ABSTRACT**

*The pandemic covid-19 has an impact on one of the agroindustrial sector, which is in processing level for food and beverage known as the culinary business. To survive in this condition, a promising alternative is food delivery platform. Gofood is an Indonesian food delivery platform that uses motorcycle taxi as food delivery media. There are 4 points that are the purposes of this research, including 1) identifying the registration of gofood partners during the pandemic; 2) identify cooperation between gofood partners and companies; 3) analyze the income of gofood partners during the pandemic; and 4) analyzing the satisfaction level of gofood partners with partnership services during the covid-19 pandemic. The results of this study indicate that: 1) registration of gofood partners during the pandemic is carried out online through the gobiz application for merchant partners and the gopartner application for driver partners; 2) the implementation of partnerships between gofood partners and companies is carried out formally with a letter of cooperation and a profit sharing system; 3) the income of driver partners has a significant difference between before and after the pandemic and even tends to decrease due to an increase in the number of driver partners; and 4) the satisfaction level of gofood partners is in the satisfied category.*

**Keywords:** Partner Satisfaction, Gofood Partner, Pandemic Covid-19

## SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan  
Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme

Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul:

Pengaruh Layanan Gofood Terhadap Pendapatan dan Kepuasan Gofood  
Partner Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Surabaya

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut di atas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya  
sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan  
yang berlaku

Surabaya, 7 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan

  
Aurika Lwi Permata Sari  
NPM. 17024010062

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul *“Pengaruh Layanan Gofood Terhadap Pendapatan dan Kepuasan Gofood Partner Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Surabaya”*. Penulisan proposal skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan mata kuliah wajib, yaitu Skripsi di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi adalah suatu karya tulis ilmiah berupa paparan tulisan hasil penelitian sarjana S1 yang membahas suatu permasalahan/fenomena dalam bidang ilmu tertentu dengan menggunakan kaidah-kaidah yang berlaku. Tujuan dari dilaksanakannya penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur.

Dalam penulisan proposal ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, dan nasihat yang diberikan dari berbagai pihak, segala hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Sri Widayanti, MP., selaku dosen pembimbing utama skripsi serta Koordinator Program Studi Agribisnis.
2. Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP., selaku dosen pembimbing pendamping skripsi.
3. Wahyu Santoso, SP., MMA dan Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si., selaku dosen penguji skripsi.
4. Dr. Ir. Sudiarto, MM., selaku Ketua Jurusan Agribisnis
5. Dr. Ir. RA. Nora Augustien K., MP., selaku dekan Fakultas Pertanian, Universitas Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

6. Kedua orang tua saya Dwi Wahjuana Santoso dan Ismi Hartatik yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayangnya untuk saya.
7. Dan pihak-pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Tulisan proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis juga berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa.

Surabaya, 8 Juni 2020



Aprilia Dwi Permata Sari



## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| KATA PENGANTAR.....  | I              |
| DAFTAR ISI.....  | iii            |
| DAFTAR TABEL.....  | v              |
| DAFTAR GAMBAR.....   | viii           |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | ix             |
| I. PENDAHULUAN.....  | 1              |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 6              |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....   | 8              |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....  | 8              |
| II. TINJAUAN PUSTAKA.....  | 10             |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | 10             |
| 2.2 Landasan Teori.....  | 25             |
| 2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....                              | 48             |
| III. METODE PENELITIAN.....  | 53             |
| 3.1 Penentuan Lokasi dan Objek Penelitian.....                         | 53             |
| 3.2 Penentuan Sampel.....  | 53             |
| 3.3 Pengukuran Data.....   | 55             |
| 3.4 Defisini Operasional dan Pengukuran Variabel.....                  | 58             |
| 3.5 Analisis Data.....   | 59             |
| IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                               | 71             |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....                               | 71             |
| 4.2 Karakteristik Responden.....                                       | 76             |
| 4.3 Mekanisme Pendaftaran <i>Gofood Partner</i> Pada Masa Pandemi..... | 78             |

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 4.4 | Pelaksanaan Kerjasama <i>Gofood Partner</i> .....                              | 83  |
| 4.5 | Pengaruh Layanan <i>Gofood</i> Terhadap Pendapatan <i>Gofood Partner</i> ..... | 85  |
| 4.6 | Pengaruh Layanan <i>Gofood</i> Terhadap Kepuasan <i>Gofood Partner</i> .....   | 93  |
| V.  | PENUTUP .....  | 122 |
| 5.1 | Kesimpulan.....  | 122 |
| 5.2 | Saran.....   | 123 |
|     | DAFTAR PUSTAKA.....  | 124 |

## DAFTAR TABEL

| Nomor      | <u>Judul</u>  | Halaman |
|------------|---|---------|
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....  | 18      |
| Tabel 2.2  | Sistem Poin Layanan Gofood.....   | 42      |
| Tabel 3.1  | Model Kuesioner dengan Skala Likert .....   | 57      |
| Tabel 3.2  | Model Kuesioner dengan Pertanyaan Terbuka .....                                   | 57      |
| Tabel 3.3  | Model Kuesioner dengan Pertanyaan Tertutup .....                                  | 57      |
| Tabel 3.4  | Pengukuran Variabel.....  | 59      |
| Tabel 3.5  | Dimensi dan Atribut Kinerja Kepuasan .....  | 64      |
| Tabel 3.6  | Pengukuran Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja .....                              | 65      |
| Tabel 4.1  | Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                   | 72      |
| Tabel 4.2  | Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia .....  | 73      |
| Tabel 4.3  | Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....                                       | 74      |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Responden <i>Gofood Partner</i> .....                               | 78      |
| Tabel 4.5  | Jumlah Orderan Per Hari <i>Gofood Partner</i> .....                               | 86      |
| Tabel 4.6  | Pendapatan Rata-Rata Per Hari Mitra Merchant .....                                | 87      |
| Tabel 4.7  | Pendapatan Rata-Rata Per Hari Mitra Driver .....                                  | 87      |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Saphiro-Wilk Pendapatan <i>Gofood Partner</i> .....                     | 88      |
| Tabel 4.9  | Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kepentingan Atribut<br><i>Performance</i> ..... | 94      |
| Tabel 4.10 | Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kinerja Atribut <i>Performance</i>              | 94      |
| Tabel 4.11 | Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kepentingan Atribut<br><i>Information</i> ..... | 96      |
| Tabel 4.12 | Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kinerja Atribut <i>Information</i> ...          | 96      |
| Tabel 4.13 | Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kepentingan Atribut                             |         |

|  |     |
|--|-----|
| <i>Economic</i> .....  | 97  |
| Tabel 4.14 Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kinerja Aspek <i>Economic</i> .....                     | 97  |
| Tabel 4.15 Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kepentingan Atribut <i>Control &amp; Security</i> ..... | 100 |
| Tabel 4.16 Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kinerja Atribut <i>Control &amp; Security</i> .....     | 100 |
| Tabel 4.17 Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kepentingan Atribut <i>Efficiency</i> .....             | 101 |
| Tabel 4.18 Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kinerja Atribut <i>Efficiency</i> ...                   | 101 |
| Tabel 4.19 Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kepentingan Atribut <i>Services</i> .....               | 102 |
| Tabel 4.20 Penilaian Mitra Merchant Terhadap Kinerja Atribut <i>Services</i> .....                   | 102 |
| Tabel 4.21 Perhitungan CSI Mitra Merchant .....  | 105 |
| Tabel 4.22 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kepentingan Atribut <i>Performance</i> .....              | 108 |
| Tabel 4.23 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kinerja Atribut <i>Performance</i> ...                    | 109 |
| Tabel 4.24 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kepentingan Atribut <i>Information</i> .....              | 110 |
| Tabel 4.25 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kinerja Atribut <i>Information</i> .....                  | 110 |
| Tabel 4.26 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kepentingan Atribut <i>Economic</i>                       | 111 |
| Tabel 4.27 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kinerja Atribut <i>Economic</i> .....                     | 112 |
| Tabel 4.28 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kepentingan Atribut <i>Control &amp; Security</i> .....   | 113 |
| Tabel 4.29 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kinerja Atribut <i>Control &amp; Security</i> .....       | 113 |
| Tabel 4.30 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kepentingan Atribut <i>Efficiency</i>                     | 114 |
| Tabel 4.31 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kinerja Atribut <i>Efficiency</i> .....                   | 114 |



|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4.32 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kepentingan Atribut <i>Services</i> . | 115 |
| Tabel 4.33 Penilaian Mitra Driver Terhadap Kinerja Atribut <i>Services</i> ..... | 116 |
| Tabel 4.34 Perhitungan CSI Mitra Driver .....                                    | 118 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor</b> | <b>Judul</b>                                    | <b>Halaman</b> |
|--------------|---|----------------|
| Gambar 1.1   | Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia..... | 3              |
| Gambar 1.2   | Grafik Pengguna E-commerce di Indonesia .....   | 4              |
| Gambar 2.1   | Logo Aplikasi Gojek .....                       | 27             |
| Gambar 2.2   | Logo Fitur Gofood .....                         | 28             |
| Gambar 2.3   | Kemitraan Pola Inti-Plasma .....                | 33             |
| Gambar 2.4   | Kemitraan Pola Sub-Kontrak .....                | 34             |
| Gambar 2.5   | Kemitraan Pola Dagang Umum .....                | 34             |
| Gambar 2.6   | Kemitraan Pola Keagenan .....                   | 35             |
| Gambar 2.7   | Kemitraan Pola KOA .....                        | 36             |
| Gambar 2.8   | Konsep Tingkat Kepuasan .....                   | 45             |
| Gambar 2.9   | Kerangka Pemikiran Penelitian .....             | 51             |
| Gambar 3.1   | Diagram Kartesius Metode IPA .....              | 69             |
| Gambar 4.1   | Alur Pendaftaran Mitra Merchant.....            | 80             |
| Gambar 4.2   | Alur Pendaftaran Mitra Driver .....             | 81             |
| Gambar 4.3   | Alur Penerimaan Pesanan Gofood .....            | 85             |
| Gambar 4.4   | Diagram IPA Mitra Merchant .....                | 106            |
| Gambar 4.5   | Diagram IPA Mitra Driver .....                  | 119            |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Nomor</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |
|--------------|---|----------------|
| Lampiran 1   | Kuesioner Penelitian Mitra Merchant .....           | 129            |
| Lampiran 2   | Kuesioner Penelitian Mitra Driver .....             | 133            |
| Lampiran 3   | Karakteristik Responden <i>Gofood Partner</i> ..... | 137            |
| Lampiran 4   | Tabel SPSS Hasil Uji Normalitas .....               | 139            |
| Lampiran 5   | Tabel SPSS Uji Beda-t .....                         | 141            |
| Lampiran 6   | Tabel SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas .....     | 142            |
| Lampiran 7   | Hasi Perhitungan CSI .....                          | 144            |