

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN
PESAN ANTAR MAKANAN GOFOOD DI SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Boby Yudho Anggoro
20012010194/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN
PESAN ANTAR MAKANAN GOFOOD DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**Boby Yudho Anggoro
20012010194/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN
PESAN ANTAR MAKANAN GOFOOD DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

BOBY YUDHO ANGGORO
20012010194 / FEB / EM


**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal : 4 Juli 2024

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003


Rizky Dermawan, S.E., M.M., CDM
NIP. 197210042001121001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Bobby Yudho Anggoro
N P M : 20012010194
N I K : 3515081907020001
Tempat / Tgl Lahir : Sidoarjo, 19 Juli 2002
Alamat Rumah : Delta Sari Baru Cluster Delta Asri no 9
Judul Artikel : Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pesan Antar Makanan Gofood di Surabaya

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil pemikiran saya sendiri dan bukan dari saduran / terjemahan / plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme, maka saya bersedia apabila kelulusan dan gelar akademik yang sudah saya raih dibatalkan.

Surabaya, 15 Juli 2024

Yang menyatakan,



Bobby Yudho Anggoro
NPM. 20012010194

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menulis skripsi berjudul **”Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pesan Antar Makanan Gofood di Surabaya”** dapat terselesaikan dengan baik. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur memberikan gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen. Tujuan dari penulisan skripsi ini guna memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar tersebut.

Pemikiran, kritik, saran, dan doa dari banyak orang sangat penting dalam penyelesaian skripsi ini. Maka dari itu, penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Akhmad Fauzi, M.T sebagai Rektor UPN ”Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN ”Veteran” Jawa Timur sekaligus Dosen Wali.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si sebagai Koordinator Program Studi Manajemen UPN ”Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Rizky Dermawan, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing, memberi bantuan, dan menyarankan untuk menyelesaikan kewajiban ini dengan baik serta lancar.

5. Kepada diri saya, terima kasih banyak ya udah berjuang sejauh ini. Selamat karena sudah berkomitmen untuk menyelesaikan tugasmu! Selama proses mengerjakan skripsi, banyak tanggung jawab yang harus diselesaikan secara bersamaan. Tapi lihat, kamu tetep berusaha tegar dan gak melupakan kewajibanmu untuk menyelesaikan pendidikan S1 demi membuat orang tua bangga. Tolong jaga terus ya semangatnya, jangan mudah menyerah!
6. Kepada Orang Tua, terima kasih banyak telah memberikan dukungan dan memotivasi selama penulis kuliah. Senang sedihnya penulis kalian selalu ada dan kalian bantu. Semoga, pencapaian penulis lewat skripsi ini bisa jadi kebahagiaan sekaligus mewujudkan impian Mama dan Papa karena berhasil menyekolahkan putra kecilnya jadi sarjana.
7. Kepada Amalus Sholeha, terima kasih karena selalu bersedia untuk menyisihkan waktu guna mendengarkan keluh kesah dari penulis, memberikan dukungan, serta mendorong penulis untuk terus menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada Sahabat saya (HEHE), terima kasih banyak sudah ada di masa kuliah dan harapannya bisa sampai seterusnya. Terima kasih telah menemani saya dalam menjalani lika-liku selama di perkuliahan, saling bantu satu sama lain tanpa ada pengecualian. Saya bangga karena kita tetep bisa kompak mulai dari semester awal

sampai menginjak semester tua. Banyak momen yang ngga bakal saya lupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan waktu yang dimiliki. Akibatnya, penulis berharap bahwa skripsi ini akan dilengkapi dengan penelitian baru. Sangat diharapkan bahwa saran dan kritik bagi penulis agar dapat memperbaiki skripsi ini.

Surabaya, 22 April 2024

Boby Yudho Anggoro

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Perilaku Konsumen	14
2.2.2 Pengalaman Pelanggan.....	15
2.2.3 Kualitas Layanan Elektronik.....	17
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	20
2.3.1 Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2 Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4 Kerangka Konseptual	22
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.1.2 Pengukuran Variabel	26
3.2 Teknik Pengumpulan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28

3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	29
3.4.1 Uji Reliabilitas	29
3.4.2 Uji Validitas	30
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	30
3.5.1 Teknik Analisis Data	30
3.5.2 Model Indikator Reflektif dan Formatif.....	32
3.5.3 Cara Kerja PLS	33
3.5.4 Model Spesifikasi PLS.....	34
3.5.5 Langkah – Langkah PLS.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	40
4.1.1 Profil Perusahaan	40
4.2 Deskripsi Penelitian.....	42
4.2.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2.2 Deskripsi Data Penelitian.....	43
4.2.3 Statistik Deskriptif.....	44
4.2.4 Deskripsi Variabel Pengalaman Pelanggan.....	45
4.2.5 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	48
4.2.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.3 Analisis Data.....	52
4.3.1 Evaluasi Outlier	52
4.3.2.1 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	54
4.3.2.2 Analisis Model PLS	59
4.3.2.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural)	59
4.3.2.4 Pengujian Hipotesis	61
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64

5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2014 – 2024.....	1
Gambar 1. 2 Persentase Pengguna Internet Pakai Layanan Pesan Antar Makanan	2
Gambar 1. 3 Transaksi Bruto Food Delivery ASEAN	4
Gambar 1. 4 Kenaikan Nilai Transaksi Bruto Online Food Delivery	6
Gambar 1. 5 Perbandingan Nilai Transaksi.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4. 1 Output PLS	59
Gambar 4. 2 Inner Model dengan Nilai Koefisien dan P-Values (Output Bootstrapping).....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Pelanggan Gofood	8
Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert	27
Tabel 4. 1 Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4. 4 Frekuensi Variabel Pengalaman Pelanggan.....	45
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	48
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4. 7 Uji Outlier	53
Tabel 4. 8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values, P-Value)	54
Tabel 4. 9 Cross Loading	55
Tabel 4. 10 Average Variance Extracted.....	56
Tabel 4. 11 Composite Reliability.....	57
Tabel 4. 12 Laten Variable Correlations.....	58
Tabel 4. 13 R-Square.....	60
Tabel 4. 14 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	69
Lampiran 2	71
Lampiran 3	74
Lampiran 4	77

**Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Layanan Elektronik
Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pesan Antar Makanan Gofood di
Surabaya**

Oleh :

**Boby Yudho Anggoro
20012010194/FEB/EM**

ABSTRAK

Perkembangan pengguna internet telah menjadi fenomena yang luar biasa, memainkan peran sentral dalam mengubah dinamika global. Perkembangan bisnis industri makanan yang begitu cepat membuat peluang baru yaitu dari *offline* ke ranah *online*. Hadirnya layanan pesan antar makanan online di Indonesia tentu merubah perilaku konsumen yang ada. Gofood *powered* by Gojek merupakan salah satu layanan pesan antar makanan online yang sedang berusaha memberikan layanan terbaik untuk konsumennya. Dengan banyaknya kompetitor yang bermunculan menekan Gofood untuk mencari strategi yang efektif untuk menjadi *market leader*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengamati pengalaman pelanggan dan kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan layanan pesan antar makanan di Surabaya.

Populasi pada penelitian ini yakni masyarakat di kota Surabaya. Sampel yang digunakan ialah masyarakat kota Surabaya yang pernah menggunakan dan membeli Gofood sebagai layanan pesan antar makanan dengan responden sejumlah 98 orang. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Hasil pada penelitian ini melampirkan terkait pengalaman pelanggan memengaruhi dampak positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan substansi kepada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan