

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN GOFOOD DENGAN METODE
E-SERVQUAL DAN *NET PROMOTER SCORE* (NPS)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RADITYA ALIANSYAH FIRDAUS

22032010162

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK & SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2026

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN GOFOOD DENGAN METODE
E-SERVQUAL DAN NET-PROMOTER SCORE (NPS)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Diajukan Oleh:

RADITYA ALIANSYAH FIRDAUS

22032010162

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN GOKOOD DENGAN METODE
E-SERVQUAL DAN NET PROMOTER SCORE (NPS)**

Disusun Oleh:

RADITYA ALIANSYAH FIRDAUS

22032010162

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 27 April 2026

Tim Penguji

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.

NIP. 196111301990031001

Dr. Ir. Rahaju Saraswati, MT.

NIP. 197011012005012001

Pembimbing

1.

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.

NIP. 196304061989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Prof. Dr. Dr. Jariyah, M.P.

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Raditya Aliansyah Firdaus
NPM : 22032010162
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode April, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN GOFOOD DENGAN
METODE *E-SERVQUAL* DAN *NET PROMOTER SCORE*
(NPS)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
2. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
3. Dr. Ir. Rahaju Saraswati, MT.

Surabaya, 20 April 2026
Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
NIP. 196304061989031001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raditya Aliansyah Firdaus
NPM : 22032010162
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 April 2026

Yang Membuat pernyataan



Raditya Aliansyah Firdaus

NPM. 22032010162

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GoFood Dengan Metode *E-Servqual* dan *Net Promoter Score*”, dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT., selaku dosen pembimbing, yang telah sabar dalam membimbing, memberikan arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ir. Iriani, MMT., dan Bapak Yekti Condro W, S.T., M.Sc., selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan arahan

kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Kedua orang tua (mama dan papa), mbah, saudara dan keluarga yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Teman-teman saya Mirza, Sadewa, MW, dll. yang telah mau membantu dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Qhintara Febriana yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Serta menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan dan hambatan yang ada.
9. Pihak-pihak lain yang terkait secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyelesaian laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penyusun menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna baik isi maupun penyajian. Oleh karena itu segala kritik serta saran yang membangun dari semua pihak senantiasa kami harapkan demi kesempurnaan penyusunan laporan skripsi. Akhir kata semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penyusun.

Surabaya, 25 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Asumsi Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 GoFood.....	14
2.2 Kualitas Layanan.....	15
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	16
2.2.3 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.2.4 Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	18

2.3	Kepuasan Pelanggan	18
2.4	Loyalitas Pelanggan	21
2.5	<i>E-Service Quality</i>	23
2.5.1	Pengertian <i>E-Service Quality</i>	23
2.5.2	Model dan Dimensi <i>E-Service Quality</i>	24
2.5.3	Perhitungan <i>E-Service Quality</i>	27
2.6	<i>Net Promoter Score (NPS)</i>	29
2.7	Populasi, Sampel Penelitian, dan Teknik Sampling.....	32
2.7.1	Populasi.....	32
2.7.2	Sampel, Teknik, dan Ukuran <i>Sampling</i> Penelitian	32
2.8	Pengukuran Variabel dan Pengujian Data.....	34
2.8.1	Kuesioner	34
2.8.2	Skala Likert	35
2.8.3	Uji Kecukupan Data	36
2.8.4	Uji Validitas	37
2.8.5	Uji Reliabilitas	38
2.9	Analisis 5W+1H.....	40
2.10	Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.2	Identifikasi Operasional Variabel.....	45
3.2.1	Variabel <i>Independent</i> (Variabel Bebas).....	45

3.2.2	Variabel <i>Dependent</i> (Variabel Terikat).....	48
3.3	Langkah-Langkah Penyelesaian.....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4.1	Data Primer	57
3.4.2	Data Sekunder	57
3.5	Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Pengumpulan Data	60
4.1.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	60
4.2	Pengolahan Data.....	65
4.2.1	Pengujian Data	65
4.2.2	Perhitungan <i>E-Servqual</i> (Kualitas Layanan).....	71
4.2.3	Perhitungan Kepuasan Pelanggan.....	79
4.2.4	Perhitungan <i>Net Promoter Score</i> (Loyalitas Pelanggan)	81
4.3	Pemberian Usulan Perbaikan	90
4.4	Hasil dan Pembahasan.....	93
4.4.1	Hasil Perhitungan <i>E-Servqual</i>	93
4.4.2	Hasil Kepuasan Pelanggan.....	94
4.4.3	Hasil <i>Net Promoter Score</i>	95
4.4.4	Hasil Usulan Perbaikan.....	97
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	99

5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN.....		108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perbandingan Tingkat Layanan Pesan Antar Makanan Online Tahun 2023 - 2025	2
Gambar 1.2 Prasurvei Aspek Permasalahan Pada Layanan GoFood.....	5
Gambar 1.3 Hasil Prasurvei Kepuasan Pelanggan Layanan GoFood	7
Gambar 2.1 <i>E-Servqual</i> Model	27
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Kualitas Layanan	16
Tabel 2.2 Interval Kategori Kepuasan Pelanggan.....	20
Tabel 2.3 Parameter Net Promoter Score.....	31
Tabel 2.4 Contoh Indikator Net Promoter Score	31
Tabel 2.5 Konsep 5W1H.....	40
Tabel 3.1 Data Indikator E-Servqual	46
Tabel 3.2 Data Indikator Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 3.3 Data Indikator Net Promoter Score.....	50
Tabel 4.1 Rekapitulasi Kuesioner E-Servqual	61
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.3 Rekapitulasi Kuesioner Net Promoter Score	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi.....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan.....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Net Promoter Score.....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	70
Tabel 4.9 Hasil rata-rata Kuesioner Persepsi	72
Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata Kuesioner Harapan	73
Tabel 4.11 Perhitungan Nilai E-Servqual (Gap) Tiap Indikator	74
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Gap Dimensi.....	76
Tabel 4.13 Hasil Perangkingan Gap Dimensi	77

Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Tingkat Kualitas Layanan	78
Tabel 4.15 Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	80
Tabel 4.16 Klasifikasi Responden NPS (L1)	82
Tabel 4.17 Klasifikasi Responden NPS Efficiency (L2)	83
Tabel 4.18 Klasifikasi Responden NPS Reliability (L3)	84
Tabel 4.19 Klasifikasi Responden NPS Fullfilment (L4)	85
Tabel 4.20 Klasifikasi Responden NPS Privacy (L5).....	86
Tabel 4.21 Klasifikasi Responden NPS Responsiveness (L6).....	87
Tabel 4.22 Klasifikasi Responden NPS Compensation (L7).....	88
Tabel 4.23 Klasifikasi Responden NPS Contact (L8).....	89
Tabel 4.24 Analisis 5W + 1H.....	90
Tabel 4.25 Hasil GAP E-Servqual dan Tingkat Kualitas Layanan.....	93
Tabel 4. 26 Hasil Kepuasan Pelanggan.....	94
Tabel 4.27 Hasil Net Promoter Score	95
Tabel 4.28 Hasil Net Promoter Score Dimensi.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Pra-Penelitian	108
Lampiran 2: Kuesioner Responden Penelitian	113
Lampiran 3: Kuesioner Responden Penelitian Persepsi Pelanggan.....	115
Lampiran 4: Kuesioner Responden Penelitian Harapan Pelanggan.....	116
Lampiran 5: Kuesioner Responden Penelitian Kepuasan Pelanggan	117
Lampiran 6: Kuesioner Responden Penelitian Loyalitas Pelanggan	118
Lampiran 7: Rekapitulasi Jawaban Responden E-Servqual Persepsi	119
Lampiran 8: Rekapitulasi Jawaban Responden E-Servqual Harapan	124
Lampiran 9: Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan	129
Lampiran 10: Rekapitulasi Jawaban Responden Net Promoter Score (Loyalitas Pelanggan).....	132
Lampiran 11: Uji Validitas & Reliabilitas E-Servqual Persepsi	135
Lampiran 12: Uji Validitas & Reliabilitas E-Servqual Harapan.....	137
Lampiran 13: Uji Valid & Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	139
Lampiran 14: Uji Valid & Reliabilitas Net Promoter Score (Loyalitas Pelanggan)	141

ABSTRAK

Perkembangan layanan pesan-antar makanan berbasis digital menuntut penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, tingkat kepuasan, serta loyalitas pelanggan pada layanan GoFood menggunakan metode *E-Servqual* dan *Net Promoter Score* (NPS). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 96 responden pelanggan aktif GoFood dengan teknik purposive sampling. Metode *E-Servqual* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan pada tujuh dimensi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap rata-rata sebesar $-0,53$ dengan tingkat kualitas layanan sebesar $88,2\%$, yang mengindikasikan kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dan berada pada kategori cukup baik. Tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata $3,94$ yang termasuk kategori puas. Sementara itu, hasil perhitungan *Net Promoter Score* menunjukkan nilai NPS sebesar 16 yang berada pada kategori loyal.

Kata Kunci: *E-Servqual, Kepuasan Pelanggan, Net Promoter Score*

ABSTRACT

The development of digital-based food delivery services requires service providers to continuously improve service quality to create customer satisfaction and loyalty. This study aims to analyze service quality, satisfaction levels, and customer loyalty on GoFood services using the E-Servqual and Net Promoter Score (NPS) methods. The study used a quantitative approach by distributing questionnaires to 96 active GoFood customer respondents using a purposive sampling technique. The E-Servqual method was used to measure the gap between customer perceptions and expectations across seven service dimensions. The results showed an average gap value of -0.53 with a service quality level of 88.2%, indicating that service quality has not fully met customer expectations and is in the fairly good category. The overall customer satisfaction level obtained an average value of 3.94, which is included in the satisfied category. Meanwhile, the Net Promoter Score calculation results showed an NPS value of 16, which is in the loyal category.

Keywords: *E-Servqual, Customer Satisfaction, Net Promoter Score*