

ABSTRAK

Saat ini, moda transportasi merupakan sarana transportasi yang penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama di perkotaan. ketersediaan teknologi layanan pesan antar online memungkinkan restoran dengan jangkauan pasar konsumen yang luas, untuk meningkatkan akurasi pesanan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan hubungan pelanggan, dan memperluas pasar mereka. Dalam lingkungan yang menantang di lini bisnis pengantaran online khususnya layanan pesan antar makanan berbasis online, memiliki pelanggan setia dengan kualitas layanan yang baik serta memiliki peranan yang penting untuk perusahaan bisnis online dengan mengutamakan kualitas pelayanan elektronik (*E-Service Quality*). Penelitian ini berfokus untuk menganalisis faktor kepuasan pelanggan atau konsumen GoFood khususnya yang menggunakan layanan GoFood di kota Surabaya.

Adanya permasalahan dalam aspek kualitas pelayanan elektronik (*E-Service Quality*) GoFood. Metode ini merupakan adaptasi dari model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji kedua konstruk tersebut dengan memperhatikan hubungan Kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) dan (*customer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan GoFood. Terdapat 7 dimensi kualitas yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness*, *Fulfillment*, *Compensation*, *Privacy* dan *Contact*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Surabaya yang menggunakan layanan GoFood dari aplikasi Gojek, Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Non-Probability sampling* dengan metode *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni angket atau kuesioner dengan menggunakan Google Form.

Hasil pengujian ini menunjukkan terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan Gofood dari Gojek, yakni *Efficiency*, *Fulfilment*, dan *Contact* dengan rincian faktor *Efficiency* dengan hasil *P-Value* sebesar $0.003 < 0.05$ atau dengan *t-statistik* sebesar $2,983 > 1.96$, hipotesis yang diterima selanjutnya yakni *Fulfilment* dengan hasil *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$ atau dengan *t-statistik* sebesar $4,740 > 1.96$, lalu hipotesis yang diterima adalah *Contact* dengan hasil *P-Value* sebesar $0,028 < 0,05$ atau dengan *t-statistik* sebesar $2,204 > 1.96$. Yang dimana dari ke-3 faktor tersebut pengguna yang memakai layanan Gofood dapat diterima atau merasa puas dapat melampaui harapan dan expetasi pelanggan di kota Surabaya melalui pernyataan dalam pertanyaan yang disediakan oleh peneliti.

Kata Kunci: *E-Service quality, kepuasan pelanggan, GoFood*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya yang membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *E-Servqual* Pada Layanan Gofood Dari Gojek (Studi Kasus Pengguna Gofood Di Surabaya)**”. Tidak lupa juga, sholawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memimpin umat Islam dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus. Atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama ini.. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu dan Ayah, yang selalu mendukung, membantu dan mendoakan penulis untuk selalu lancar di dalam penyelesaian studi Strata-I di Universitas Trunojoyo Madura.
2. Keluarga Besar Penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
3. Dr. Budi Dwi Satoto, S.T., MKom., selaku Ketua Prodi Sistem Informasi.
4. Bapak Achmad Yasid, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan masukan, bantuan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Ibu Novi Prastiti, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan masukan, bantuan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang tercinta dan tersayang Yuli Maulidiyah, yang selalu menemani dan mensupport serta memberi semangat saya untuk menyelesaikan skripsi saya
7. Hadi, Samsul, Yasfiq dan teman-teman yang telah memberikan saran dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis berharap pembaca dapat memberikan saran untuk perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bangkalan,

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.2.1. Permasalahan.....	4
1.2.2. Metode Usulan	4
1.2.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.3. Tujuan Dan Manfaat.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	5
1.6. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Jasa	7
2.1.1. Pengertian Jasa	7
2.1.2. Karakteristik Jasa	8
2.1.3. Pemasaran Jasa.....	9
2.2. Pelanggan	10
2.2.1. Pengertian Pelanggan	10
2.2.2. Kepuasan pelanggan.....	11

2.3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.4.	Gojek.....	14
2.4.1.	Layanan Gofood pada Gojek.....	15
2.5.	<i>E-Servqual</i>	19
2.5.1.	Pengertian Model <i>Electronic Service Quality</i> (<i>E-Servqual</i>)	19
2.6.	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	21
2.6.1.	Konsep Dasar <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	21
2.6.2.	Jenis variabel-variabel dalam SEM.....	23
2.6.3.	Jenis-jenis SEM.....	23
2.7.	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM)	25
2.7.1.	Konsep Dasar <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM)....	25
2.7.2.	Ukuran sampel dalam PLS-SEM	26
2.7.3.	Spesifikasi model dalam PLS-SEM	26
2.7.4.	Evaluasi model dalam PLS-SEM.....	28
2.8.	Software SmartPLS.....	33
2.9.	Penelitian Terdahulu	33
BAB III	METODE USULAN.....	39
3.1.	Tahapan Penelitian	39
3.1.1.	Tahap Identifikasi Masalah	39
3.1.2.	Tahap Pengumpulan Data	40
3.1.3.	Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	52
3.1.4.	Tahap Penyusunan Kesimpulan dan Saran	55
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian	55
3.3.	Skala Pengukuran Variable	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISA	57
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	57
4.2.	Hasil Analisis Data.....	57
4.2.1.	Deskripsi Responden.....	57
4.3.	Analisis Data Hasil Penelitian.....	59
BAB V	PENUTUP.....	79
5.1.	Kesimpulan.....	79

5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data pengguna internet di Indonesia tahun 2022	1
Gambar 2. 1 Diagram kualitas layanan	11
Gambar 2. 2 Tampilan halaman awal aplikasi gojek.....	15
Gambar 2. 3 Data perusahaan layanan pesan antar makanan.....	16
Gambar 2. 4 Model Reflektif.....	27
Gambar 2. 5 Model Formatif.....	27
Gambar 3. 1 Flowchart alur Penelitian.....	39
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian	42
Gambar 3. 3 Model Reflektif (X1)	50
Gambar 3. 4 Model Reflektif (Y)	51
Gambar 3. 5 Diagram Alur Sistem	53
Gambar 4. 1 Hasil pengolahan data tahap 1	61
Gambar 4. 2 Hasil pengolahan data tahap 2	64
Gambar 4. 3 Pemeriksaan data outlier.....	68
Gambar 4. 4 Hasil pengujian hipotesis.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian	5
Tabel 2. 1 Fitur aplikasi GoFood.....	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 E-Service Quality	45
Tabel 3. 2 Customer Statisfaction.....	49
Tabel 3. 3 Skala Likert	56
Tabel 4 1 Demografi Responden.....	58
Tabel 4 2 Loading Factor tahap 1	62
Tabel 4 3 Loading Factor tahap 2	65
Tabel 4 4 Hasil Pengolahan data Average variance extracted (AVE).....	67
Tabel 4 5 Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity 1	68
Tabel 4 6 Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity 2	69
Tabel 4 7 Hasil Composite Reability.....	70
Tabel 4 8 Nilai R-Square	72
Tabel 4 9 Direct Effect Hipotesis 1	74
Tabel 4 10 Direct Effect Hipotesis 2	75
Tabel 4 11 Direct Effect Hipotesis 3	75
Tabel 4 12 Direct Effect Hipotesis 4	76
Tabel 4 13 Direct Effect Hipotesis 5	76
Tabel 4 14 Direct Effect Hipotesis 6	77
Tabel 4 15 Direct Effect Hipotesis 7	77
Tabel 4 16 Hasil Hipotesis	78

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1.....	29
Rumus 2.2.....	30
Rumus 2.3.....	30
Rumus 2.4.....	31