

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN *GRABFOOD*
DI KOTA KUPANG**



SKRIPSI

Untuk memenuhi Sebagai Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana SI

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh
EMELINDA JIARAPAI TAMU
NIM : 31116121

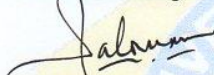
**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi dan telah diuji pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Kupang, Agustus 2020

Dosen Pembimbing I



Br. Salomon Leki, SE., M.Ec.Dev.

NIDN : 0821086701

Tanggal : 11/8/2020

Dosen Pembimbing II



Adrianus Ketmoen, SE., MM.

NIDN : 0812098901

Tanggal : 10/8/2020

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan




Emma Martuti Lawalu, SE., ME.

NIDN : 0822038001

Tanggal : 12/8/2020

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diterima dan telah disahkan dengan baik oleh Panitia Penguji Skripsi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 08 Agustus 2020
Tempat : Magister Manajemen
Jam : 11.00 – selesai
Atas Nama : Emelinda Jiarapai Tamu
No. Registrasi : 311 16 121
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Br. Salomon Leki, SE., M.Ec.Dev
2. Sekretaris : Adrianus Ketmoen, SE., MM
3. Penguji I : Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
4. Penguji II : Enike T. Yustin Dima, SE., ME
5. Penguji III : Br. Salomon Leki, SE., M.Ec.Dev.

(Handwritten signatures of the panel members)

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Adrianus Ketmoen, SE, MM
NIDN : 0809055901

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan

Emelinda Jiarapai Tamu, SE, ME
NIDN : 0822038001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.

Kupang, Agustus 2020




Emelinda Jiarapai Tamu
NIM : 31116121

MOTTO

“Semua akan wisuda pada waktunya”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ungkapan syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Bapak Frans, mama Lisa yang telah tenang di surga;
2. Kakak Denhy, kakak Shella, kakak rolin, dan ponakan Elsia dan Ello.

ABSTRACT

This research was written by Emelinda Jiarapai Guest (31116121) Economic Development Study Program under the guidance, Supervisor I Br. Salomon Leki, SE., M.Ec.Dev. and Advisor II Mr. Adrianus Ketmoen, SE, MM with the research title "Analysis of Factors That Affect Grabfood Customer Loyalty in Kupang City".

The purpose of this study is 1) To analyze the effect of Service Quality on Grabfood Customer Loyalty in Kupang City. 2) To analyze the influence of Brand Image on Grabfood Customer Loyalty in Kupang City. 3) To analyze the effect of Price on Grabfood Customer Loyalty in Kupang City.

This study uses qualitative data and quantitative data, the type of data obtained in the form of explanations and types of data that can be measured or calculated directly expressed by numbers or numbers. The data source used is primary data using a list of questions (questionnaire) with a significant level of 5%. There were 30 samples in this study then processed using Partial Least Square SmartPLS 3.0 and descriptive statistics, inferential statistic with partial least square analysis with three tests, namely 1) Measurement Model (Outer Model) 2) Structural Model (Inner Model) 3) Hypothesis testing.

The results obtained: the variable Service Quality has a significant influence on Grabfood Customer Loyalty. Variable Brand Image has a significant influence on Grabfood Customer Loyalty. While the price variable does not have a significant effect on Grabfood Customer Loyalty. Grabfood in Kupang City has a considerable influence on the students of the Catholic University of Widya Mandira Kupang because with the presence of this food delivery, students can easily buy food when they are busy doing their jobs and do not have the chance to buy directly to the desired place to eat . With the Goodness of fit Test (R-Square) Determination Coefficient Result of 0.725 or 72.5% Dependent Variable (Customer Loyalty) can be explained by the independent variables Service Quality (X1), Brand Image (X2), Price (X3).

With the results of this study suggested to the company, in order to maximize the price by considering price policies so that prices can increase customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Price, Customer Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Emelinda Jiarapai Tamu (31116121) Program Studi Ekonomi Pembangunan di bawah bimbingan, Pembimbing I Br. Salomon Leki, SE., M.Ec.Dev. dan Pembimbing II Bapak Adrianus Ketmoen, SE, MM dengan Judul penelitian “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Grabfood Di Kota Kupang”.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan *Grabfood* di Kota Kupang. 2) Untuk menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan *Grabfood* di Kota Kupang. 3) Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan *Grabfood* di Kota Kupang.

Penelitian ini menggunakan Data Kualitatif dan Data Kuantitatif, jenis data yang diperoleh dalam bentuk penjelasan dan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dengan tingkat signifikan 5%. Terdapat 30 sampel dalam penelitian ini kemudian diolah dengan menggunakan *Partial Least Square* SmartPLS 3.0 dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif, dan statistik inferensial dengan analisis *partial least square* dengan tiga uji yaitu 1) Model Pengukuran (*Outer Model*) 2) Model Struktural (*Inner Model*) 3) Uji hipotesis.

Hasil penelitian diperoleh: variabel Kualitas Layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *Grabfood*. Variabel Citra Merek mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *Grabfood*. Sedangkan variabel Harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *Grabfood*. *Grabfood* di Kota Kupang memiliki pengaruh yang cukup besar bagi mahasiswa-mahasiswi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang karena dengan kehadiran *food delivery* ini mahasiswa-mahasiswi bisa dengan mudahnya membeli makanan pada saat sedang sibuk dalam mengerjakan tugas dan tidak sempat untuk membeli langsung ke tempat makan yang diinginkan. Dengan Hasil Koefisien Determinasi *Goodness of fit test* (*R-Square*) sebesar 0,725 atau 72,5% Variabel Dependen (Loyalitas Pelanggan) mampu dijelaskan oleh variable-variabel Independen Kualitas Layanan (X_1), Citra Merek (X_2), Harga (X_3).

Dengan hasil penelitian ini disarankan kepada perusahaan, agar dapat memaksimalkan pada harga dengan cara mempertimbangkan kebijakan harga sehingga harga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek, Harga, Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Grabfood di Kota Kupang” tepat pada waktunya.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis pada Universitas Katolik Widya Mandira. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira, serta staf yang telah memberikan kesempatan untuk penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Ekonomi Pembangunan.
2. Bapak Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama belajar di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Ekonomi Pembangunan.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis bisa ujian tepat pada waktunya.
4. Br. Salomon Leki, SE., M.Ec.Dev. dosen pembimbing I, Ketua Panitia dan Penguji III yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Adrianus Ketmoen, SE.,MM selaku dosen pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si sebagai Penguji I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan penjelasan-penjelasan dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Enike T. Yustin Dima, SE., ME sebagai Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan penjelasan-penjelasan dalam penyusunan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah mengajar dan telah memberikan ilmu kepada penulis selama kuliah di Universitas Katolik Widya Mandira
9. Para Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
10. Para Driver Grabfood yang telah memperbolehkan peneliti untuk melakukan penelitian.
11. Bapak Frans Jaka Tamu, Mama almh Elisabeth Ipa Hoy, Kaka Deny, Kaka Shela yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala masukan dan kritikan diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Perusahaan Grab	8
1.4.2 Instansi Pendidikan	8
1.4.3 Peneliti.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
TEORITIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	10
2.1.1.2 Membangun Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2 Konsumsi	13
2.1.2.1 Pengertian Konsumsi	13

2.1.2.2 Teori konsumsi	14
2.1.3 Kualitas Layanan	18
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	18
2.1.3.2 Indikator Kualitas Layanan	19
2.1.4 Citra Merek	20
2.1.4.1 Pengertian Citra Merek	20
2.1.4.2 Indikator Citra Merek	21
2.1.5 Harga	21
2.1.5.1 Pengertian Harga	21
2.1.5.2 Indikator Harga	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.1.1 Data Kualitatif	29
3.3.1.2 Data Kuantitatif	29
3.3.2 Sumber Data	29
3.3.2.1 Data Primer	29
3.3.2.2 Data Sekunder	29
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel	30
3.5 Metode Pengumpulan Data	30
3.5.1 Wawancara	30
3.5.2 Kuisisioner	31
3.5.3 Studi Kepustakaan	31
3.6 Teknik Analisis Data	31

3.6.1 Statistik Deskriptif	32
3.6.2 Statistik Inferensial	32
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Kota Kupang	40
4.2 Profil Tempat Penelitian	41
4.3 Visi dan Misi Pt. Grab Indonesia	45
4.3.1 Visi	45
4.3.2 Misi	45
4.4 Fitur Aplikasi	45
4.5 Grabfood	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Deskeiptif Responden	48
5.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	48
5.1.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	48
5.1.3 Karakteristik Responden Menurut Pengeluaran Rata-Rata Perbulan.....	49
5.2 Hasil Analisis	49
5.2.1 Statiistik Deskriptif.....	49
5.2.2 Statistik Inferensial	52
5.2.2.1 Model Pengukuran (Outer Model)	54
5.2.2.2 Model struktural (Inner Model)	55
5.2.2.3 Membangun Diagram Alur	55
5.2.2.4 Skema Model Partial Least Square (PLS)	56
5.2.2.5 Model Program Partial Least Square (PLS)	57
5.3 Pembahasan	65
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis-jenis Layanan Dari Grab.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Variabel, Pernyataan, Indikator, Dan Skala Yang Digunakan.....	28
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 5.2 Usia Responden.....	49
Tabel 5.3 Pengeluaran Rata-Rata Perbulan Responden.....	49
Tabel 5.4 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Citra Merek	51
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Harga	51
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel LoyalitasPelanggan	52
Tabel 5.8 Uji Validitas	53
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas	54
Tabel 5.10 Outer Loading	57
Tabel 5.11 Cross Loading	58
Tabel 5.12 Average Varian Extrated.....	59
Tabel 5.13 Composite Reliability	60
Tabel 5.14 Cronbach Alpha	61
Tabel 5.15 Nilai R-Square.....	63
Tabel 5.16 T-Statistics dan T-Table.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 5.1 Model Pengukuran (Outer Model)	54
Gambar 5.2 Model Struktural (Inner Model)	55
Gambar 5.3 Diagram Alur	55
Gambar 5.4 Outer Model	56
Gambar 5.5 Inner Model	56
Gambar 5.6 Gravig AVE	59
Gambar 5.7 Gravig Composite Reliability	60
Gambar 5.8 Gravig Cronbach Alpha	61
Gambar 5.9 Inner Model	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	73
Lampiran 2 Hasil Input Data Kuisisioner	78
Lampiran 3 Biodata Penulis	79