

**STUDI EMPIRIS PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN *GRABFOOD* DI KOTA JEMBER PADA SAAT  
PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



oleh:  
**Andaru Setiawan A**  
(1710411145)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
Oktober, 2021**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andaru Setiawan A

Nim : 1710411145

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *STUDI EMPIRIS PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN GRABFOOD DI KOTA JEMBER PADA SAAT PANDEMI COVID-19*; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut

Jember, 22 Oktober 2021

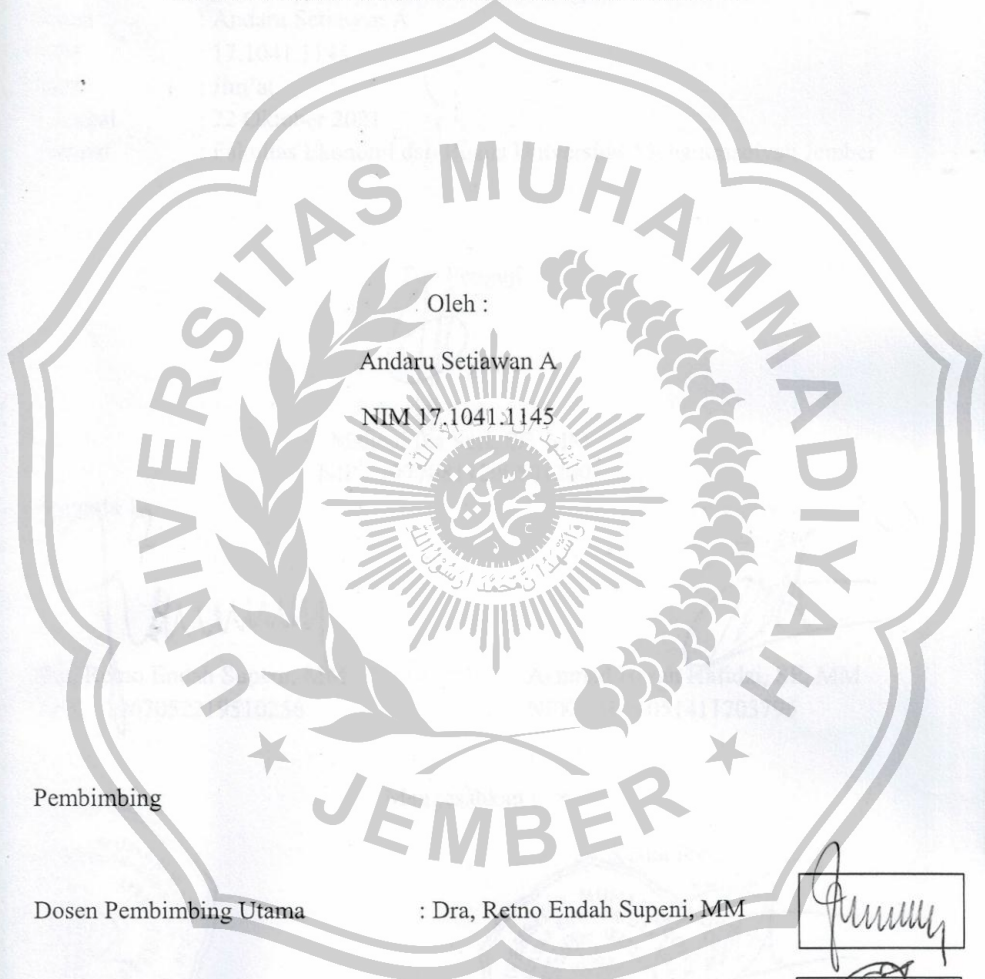
Yang menyatakan,



Andaru Setiawan A  
NIM. 17.1041.1145

SKRIPSI

STUDI EMPIRIS PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN *GRABFOOD* DI  
KOTA JEMBER PADA SAAT PANDEMI COVID-19



Oleh :

Andaru Setiawan A.

NIM 17.1041.1145

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dra, Retno Endah Supeni, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Studi Empiris Pomosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Grabfood* di Kota Jember Pada Saat Pandemi Covid-19, Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Andaru Setiawan A  
NIM : 17.1041.1145  
Hari : Jim'at  
Tanggal : 22 Oktober 2021  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Maheni Ika Sari, SE, MM  
NIP : 197708112005012001

Anggota 1,

Dra. Retno Endah Supeni, MM  
NPK : 1967052219510256

Anggota 2,

Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM  
NPK : 1986051411703796

Mengesahkan :



Maheni Eka Sari, SE, MM  
NIP: 197708112005012001



Ketua Program Studi  
Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM  
NPK : 1986051411703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kelancaran, kemudahan serta berbagai rahmat dan karunia dalam hidup.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran, doa dan dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil demi kebaikan dan kesuksesan di dunia maupun di akhirat.
3. Dosen dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membantu dalam menuntaskan jenjang pendidikan saya, terutama ibu Pawestri Winahyu S.Psi., MM selaku dosen pembimbing akademik saya dan ibu Dra, Retno Endah Supeni, MM serta bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Teman-teman seangkatan 2017 yang selalu memberi warna dalam perkuliahan saya, terkhusus untuk kelas Manajemen D 2017.
5. Sahabat, seluruh keluarga serta uti yang telah mendampingi kehidupan peneliti sehari selama masa-masa kuliah di kota Jember. Serta seluruh rekan rekan baik yang telah, sedang atau akan bertemu saya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ; Studi Empiris Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Grabfood* di Kota Jember Pada Saat Pandemi Covid-19.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menambah pengetahuan bagi pembaca maupun peneliti sendiri terkait faktor-faktor promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian makanan secara online menggunakan layanan *Grabfood* di kota Jember pada saat pandemi Covid-19.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Eka Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi. SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus Dosen Pembimbing 2 skripsi yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra, Retno Endah Supeni, MM selaku Dosen Pembimbing 1 skripsi yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. PT Grab wilayah operasi Kota Jember.
7. Bapak Ade selaku PIC Grab wilayah kota Jember.
8. Bapak, Ibu serta seluruh saudara dan anggota keluarga yang telah memberikan dukungan secara moril dan spirituil.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Serta seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua.

Jember, 22 Oktober 2021



Andaru Setiawan A

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.2.1 Keputusan Pembelian .....	12
2.1.3 Promosi .....	16
2.1.4 Harga .....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	31
3.3 Desain Penelitian.....	33
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.4.1 Populasi .....	34

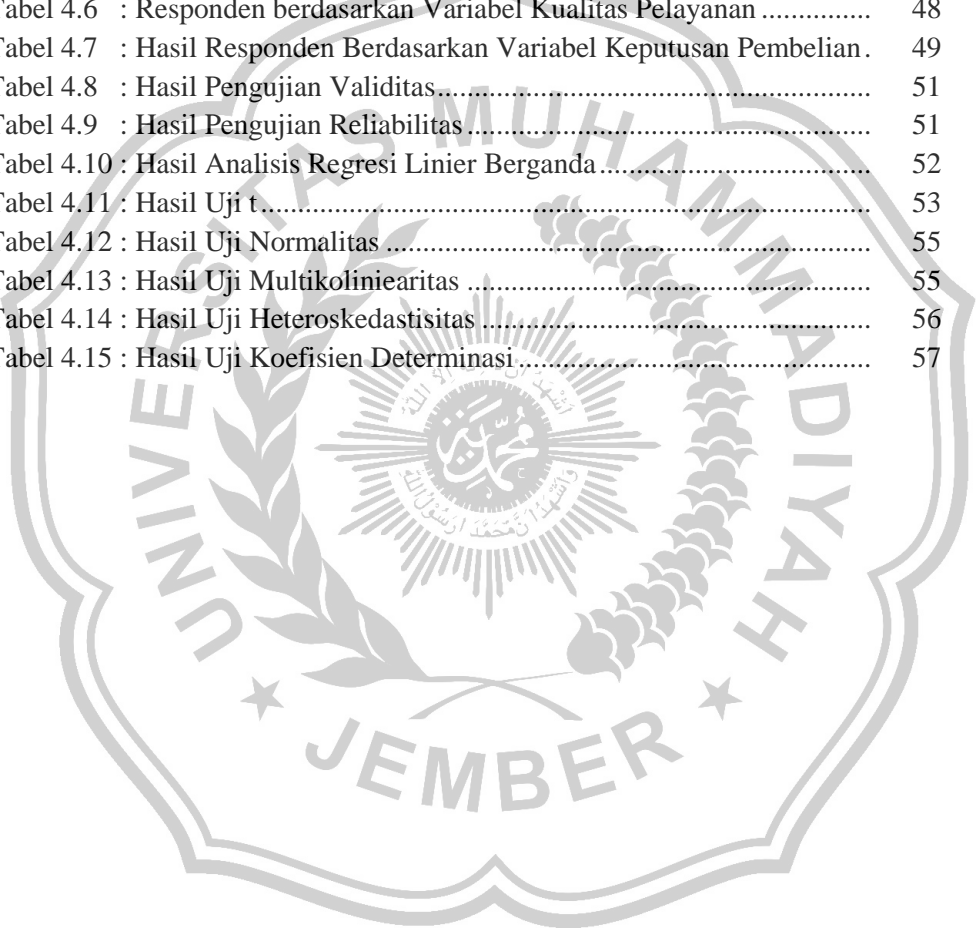
3.4.2 Sampel.....	34
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5.1 Data Primer.....	34
3.5.2 Data Sekunder.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	35
3.8 Metode Analisis Data.....	36
3.8.1 Uji Instrumen.....	36
3.8.1.1 Uji Validitas Data.....	36
3.8.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	37
3.8.1.3 Uji Normalitas Data.....	37
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8.3.1 Uji Multikolinearitas.....	38
3.8.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.8.4 Uji Hipotesis.....	39
3.8.4.1 Uji t.....	39
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat PT.Grab Teknologi Indonesia.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Grab.....	43
4.1.2.1 Visi Grab.....	43
4.1.2.2 Misi Grab.....	43
4.1.3 Logo Grab.....	43
4.2 Penyajian Data Deskriptif Statistik Responden.....	43
4.2.1 Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
4.2.1.1 Promosi ( $x_1$ ).....	45
4.2.1.2 Harga ( $x_2$ ).....	47
4.2.1.3 Kualitas Pelayanan ( $x_3$ ).....	48
4.2.1.4 Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	49
4.3.1 Pengujian Instrumen Data.....	50
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data.....	50
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	51
4.3.2 Pengujian Hipotesis.....	52
4.3.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.3.2.2 Uji t.....	53
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	55



4.3.3.1 Uji Normalitas .....	55
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas .....	55
4.3.3.3 Pengujian Heteroskedastisitas .....	56
4.3.3.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	57
4.4 Hasil & Pembahasan .....	57
4.4.1 Hasil Pembahasan .....	57
4.4.1.1 Promosi.....	57
4.4.1.2 Harga .....	58
4.4.1.3 Kualitas Pelayanan .....	58
4.4.2 Pembahasan Penelitian.....	58
4.4.2.1 Pengaruh Promosi .....	58
4.4.2.2 Pengaruh Harga .....	60
4.4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	63
5.2.2 Bagi Akademisi .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Profesi.....	44
Tabel 4.4 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi .....	45
Tabel 4.5 : Hasil Responden Berdasarkan Variabel Harga .....	47
Tabel 4.6 : Responden berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.7 : Hasil Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian .....	49
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Validitas.....	51
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Reliabilitas .....	51
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.11 : Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinieritas .....	55
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56
Tabel 4.15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Pemesanan Grabfood mengalami peningkatan selama pandemi	7
Gambar 1.2 : Grab Mematuhi Protokol Kesehatan .....	8
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Deskripsi Responden
- Lampiran 4 : Output SPSS
- Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

