

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN
GOFOOD DI KECAMATAN JAKABARING PALEMBANG**

SKRIPSI



OLEH:

Nama : Neo Nillatanti

NIM : 212018281

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN
GOFOOD DI KECAMATAN JAKABARING PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Usulan Penelitian Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Neo Nillatanti

NIM : 212018281

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neo Nillatanti
NIM : 212018281
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Metodologi Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 22 Februari 2022



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

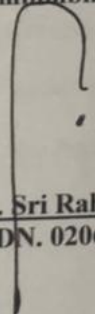
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang

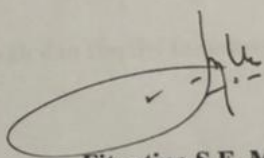
Nama : Neo Nillatanti
NIM : 212018281
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2022

Pembimbing I,


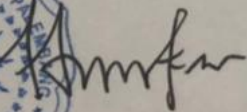

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN. 0206016702

Pembimbing II


Fitantina, S.E., M.Si
NIDN. 0028026301

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN. 0229057501

MOTTO DAN PEMBAHASAN

MOTTO :

“ Berfikir positif, tidak peduli seberapa keras hidupmu”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu belajarlah tenang dan sabar”

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN :

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- 1. Kedua orang tua saya, Ayah Welly Hidayah dan Ibu Sri Inderawati.**
- 2. Saudara kandung saya Jayu Pamugi.**

PRAKATA



Assalammualaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, karunia dan hidayah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Gofood Di Kecamatan Jakabaring Palembang”** dengan baik dan benar.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang sangat sayangi ibuku Sri Inderawati dan ayahku Welly Hidayah. Terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga serta doa yang selalu dipanjatkan dalam sujud, selalu mendampingi, memberi semangat dan motivasi yang tak henti-hentinya yang membuat saya menjadi lebih baik dan selalu kuat dalam menghadapinya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan Ibu Fitantina, S.E., M.Si selaku pembimbing saya yang tidak pernah lelah dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, semangat serta motivasi yang penuh dengan kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan penulis tidak lupa juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.

2. Bapak Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr.Sri Rahayu, S.E., M.M dan Ibu Fitantina, S.E., M.Si selaku pembimbing saya yang tak pernah bosan dan lelah dalam memberikan arahan serta support kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. seluruh pegawai beserta staff akademik Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan skripsi Retno, Emi, Kia, Zeta, Intan, Marsil, Sindy, Maryani, Febri, Endang, Habib, Erpan, Yoga, Medy, Agil, Angga, Indita, dan Agang yang telah membantu memberikan saran, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak saya yang selalu direpotkan dan sabar kepada penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

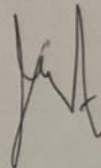
Semoga Allah Swt memberikan balasan atas kebaikan-kebaikan kepada mereka semua serta diberikan selalu kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah. Semoga

skripsi ini dapat memberikan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti-peneliti selanjutnya.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Februari 2022

Penulis,



Neo Nillatanti

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Plagiat	iii
Halaman Pengesahan	iv
Daftar Isi	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Sebelumnya	18
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	27
C. Operasionalisasi Variabel	27
D. Populasi dan Sampling	27
E. Data Yang Diperlukan	30
F. Metode Pengumpulan Data	30
G. Uji Instrumen	31
H. Analisis Data Dan Teknis Analisis	32

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan Dan Hasil Pnelitian.....	63
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jawaban Responden Terhadap Faktor-Faktor Kepuasan	8
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	22
Tabel III.I Definisi Oprasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas	44
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel IV.3 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen	51
Tabel IV.4 Gambaran Umum Kualitas Pelayanan	53
Tabel IV.5 Gambaran Umun Harga	56
Tabel IV.6 Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel IV.7 Uji f	59
Tabel IV.8 Uji t.....	60
Tabel IV.9 Uji Koefisien Determinasi Model Summary.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar IV.1 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	47
Gambar IV.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar IV.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar IV.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	50

ABSTRAK

Neo Nillatanti/ 212018281/Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Gofood Di Kecamatan Jakabaring Palembang

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang 3) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang. Jenis Penelitian ini adalah penelitian asosiatif, data yang digunakan menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisiner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa kualitas pelayanan, dan harga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis Uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang. Hasil Uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan menunjukkan Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan 75,8 % perubahan terhadap kepuasan konsumen disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya 24,2 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas pelayanan, Harga.

ABSTRACT

Neo Nillatanti/ 212018281/The Influence of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction Consumer Satisfaction in Using Gofood Services in Jakabaring District, Palembang

This study aims 1) To determine the effect of service quality and price on consumer satisfaction in using Gofood services in Jakabaring Palembang District 2) To determine the effect of service quality on consumer satisfaction in using Gofood services in Jakabaring Palembang District 3) To determine the effect of price on consumer satisfaction in using Gofood services in the District of Jakabaring Palembang. This type of research is associative research, the data used are primary data. The data collection technique used is a questionnaire. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test, and coefficient of determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis show that the service quality variable, price, has a positive regression coefficient meaning that service quality and price have a positive influence on customer satisfaction. The results of the F-test analysis conducted showed that there was a significant effect of service quality and price on consumer satisfaction in using Gofood services in Jakabaring District, Palembang. The results of the partial t hypothesis test show that service quality has a significant effect on customer satisfaction, and shows that price has a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination analysis shows that 75.8% of changes in consumer satisfaction are caused by the large contribution of the independent variables to the dependent variable in the study, while the remaining 24.2% is caused by other variables not included in this study.

Keywords: Customer Satisfaction, Quality of Service, Price.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman modern ini dunia pemasaran saat ini terus berkembang dan berubah, dari konsep pemasaran tradisional menuju konsep pemasaran modern. Faktor- faktor meningkatnya jumlah pesaing, kecanggihan teknologi dan meningkatnya edukasi mengenai pemasaran, semakin mempercepat dan memacu para pelaku bisnis dalam melakukan inovasi pengembangan strategi untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan konsumen. Pelaku bisnis dituntut untuk harus selalu mengetahui perubahan-perubahan yang terjadi pada pasar dan mampu menciptakan ide-ide yang kreatif agar produk yang ditawarkan dapat menarik perhatian konsumen, sehingga apa yang diinginkan oleh konsumen dapat terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Perkembangan membuat persaingan semakin ketat. Berbagai cara yang dilakukan agar mendapatkan konsumen dan mempertahankan bisnis agar tetap maju kedepannya. Salah satu strategi yang dipakai oleh perusahaan untuk mempertahankan hal tersebut membutuhkan strategi yaitu dengan melakukan kegiatan promosi yang lebih baik lagi, agar pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan layanan tersebut .

Kepuasan menurut Fandy Tjiptono (2015;121) adalah evaluasi konsumen yang membandingkan harapan pembeli dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja pelayanan tidak

sesuai dengan harapan konsumen dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka konsumen akan merasa tidak puas dan kecewa, jika pelayanan sesuai dengan harapan melampaui harapan, maka konsumen akan merasa puas.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Selain itu konsumen juga perlu memperhatikan harga dalam menggunakan pelayanan. Menurut Etzel, et.al (2018;39) harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa yang dibelinya guna memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Sedangkan menurut Rusyidi Abubakar (2018;40) harga adalah satu-satunya unsur dari bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan penjualan.

Harga merupakan hal yang dapat dikendalikan dan menentukan diterima atau tidaknya suatu produk oleh konsumen. Murah atau mahalnya harga suatu produk atau jasa sangat relatif sifatnya. Dengan demikian diperlukan strategi penetapan harga yang tepat. Harga yang tepat adalah harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Dunia bisnis yang semakin kompetitif ini ditanggapi oleh sejumlah industri maupun perusahaan yang sudah pada level Global. Dengan demikian, kegiatan- kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan juga dipengaruhi oleh

keadaan suatu negara salah satunya adalah tingkat pertumbuhan penduduk. Tingkat pertumbuhan penduduk yang terus naik berdampak juga terhadap tingkat kebutuhan masyarakat seperti transportasi.

Ketergantungan masyarakat yang tinggi terhadap transportasi menjadi alasan utama untuk terus mengembangkan bisnis transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Kemajuan teknologi informasi yang pesat memberikan pengaruh terhadap perkembangan bisnis transportasi. Kemajuan teknologi memberikan perubahan pada proses bisnis terutama pada proses transaksi. Salah satu kemajuan teknologi informasi yang memiliki kontribusi besar dalam perubahan tersebut yaitu internet. Internet menyediakan kepada perusahaan proses bisnis yang lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan cara manual yang mengorbankan waktu dan biaya yang lebih besar.

Banyaknya pengguna *smartphone* di Indonesia serta kemajuan teknologi informasi yang semakin berkembang sehingga muncul transportasi umum yang berkembang menggunakan aplikasi dan dapat diakses menggunakan *smartphone* atau biasa disebut dengan transportasi ojek *online* yang mampu mempermudah masyarakat yang akan berpergian dan tinggal menggunakan *smartphone* maka transportasi ojek online akan datang.

Di Indonesia pelaku usaha dengan menggunakan sistem online sudah banyak diminati oleh pelaku usaha. Adapun cara penjualannya misalnya dengan menggunakan media sosial seperti Instagram, twitter, Line, Blog, Web, serta aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Kecanggihan aplikasi online ini sangat diminati masyarakat luas karena kemudahan aksesnya dan praktis serta

sangat memudahkan penggunaannya untuk menghadapi kemacetan yang terjadi di kota-kota besar dengan biaya yang murah dan cepat sampai pada tujuan sehingga sangat menghemat waktu.

Jenis usaha yang dapat dijalankan dengan menggunakan berbagai macam aplikasi tersebut adalah segala bentuk usaha yang menawarkan layanan jasa ataupun produk seperti produk barang dan jasa. Salah satu layanan jasa online yang ditawarkan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dalam hal ini adalah aplikasi Gojek yang menjadi primadona di masyarakat saat ini.

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau sering kita sebut Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi ojek online, dan Sekarang Gojek hadir sebagai salah satu perusahaan jasa yang berbasis teknologi aplikasi *gadget* yang semakin memudahkan konsumen untuk mendapatkan jasa yang diinginkan.

Gojek adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan transportasi ojek *oline*, yang bertujuan untuk menghubungkan *driver* Gojek dengan penumpang Gojek. Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat itu Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia, hingga bulan Juni 2016 aplikasi Gojek telah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play pada sistem operasi di android, dan telah tersedia di app store. Gojek juga mempunyai layanan pembayaran digital yang bernama Gopay. Selain di Indonesia, layanan Gojek telah tersedia di Thailand, Vietnam dan Singapura.

Kegiatan Gojek bertumpu pada tiga nilai pokok yaitu: *pertama* kecepatan, melayani dengan cepat dan terus belajar dan berkembang dari pengalaman, *kedua* inovasi, terus menawarkan teknologi baru dan mempermudah masyarakat, *ketiga* dampak sosial, memberikan dampak sosial kepada masyarakat Indonesia. Aplikasi layanan Gojek memiliki banyak layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun layanannya berupa Goride (ojek online), Gocar (taksi online), Gofood (layanan pesan antar makanan), Gomart (layanan pesan antar belanja online), Gosend (layanan antar jemput barang), Gobox (layanan antar jemput barang dalam skala besar), Gotix (layanan pesan antar tiket), GoGoshop (layanan jasa belanja), Gomed (layanan pesan antar obat), Gomassege (layanan pesan jasa pijat), Goclean (layanan bersih-bersih), Gogalm (layanan kecantikan), Goauto (layanan cuci, service, dan layanan darurat untuk kendaraan), Gopoints (program loyalty pelanggan pengguna Gopay), Gopulsa (layanan pengisian pulsa secara online melalui saldo pada Gopay), Gobills (layanan yang memberikan kemudahan dalam pembayaran berbagai tagihan menggunakan Gopay).

Salah satu fitur layanan jasa pada aplikasi Gojek yang menjadi primadona di kalangan masyarakat selain jasa transportasi yang disebut Goride adalah jasa pesan antar-makanan atau Gofood. Gofood merupakan sebuah fitur layanan jasa dari PT.GOJEK Indonesia berupa jasa jual beli makanan secara online melalui layanan Gofood pada aplikasi Gojek. Kemudian setelah konsumen menentukan pilihannya maka selanjutnya server akan mencari driver yang terdekat dengan restoran yang nantinya akan memesan, dan

mengantarkan makanan pada *customer*. Setelah pesanan disiapkan oleh pihak restoran maka selanjutnya driver akan mengantarkan kealamat yang tertera diaplikasi.

Seiring berjalannya waktu kualitas pelayanan Gojek dinilai kurang memuaskan pelanggan Gojek selama ini yang dapat dilihat dari keluhan yang disampaikan pelanggan. Beberapa faktor yang menyebabkan pelanggan Gojek *complain* yaitu proses lamanya dalam mencari driver gojek sehingga sering gagal dan harus diulang beberapa kali, driver Gojek yang kurang mengetahui mengenai rute tempat tujuan, driver Gojek yang memberikan barang yang berbeda dari pesanan, kedatangan driver yang lama jadi merugikan pelanggan, dan aplikasi yang sering mengalami *error*.

Di Indonesia pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam pasal 4 dan 5 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan terhadap 9 (sembilan) point yang mengatur hak-hak konsumen seperti mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, hak mendapatkan ganti rugi, hak atas informasi yang jelas terhadap barang, dan lain-lainnya yang harus dipenuhi serta 5 (lima) point mengatur tentang kewajiban konsumen yang harus dipenuhi. Namun didalam pelaksanaan pembelian makanan melalui layanan Gofood sering terjadi kesalahan seperti kurangnya jumlah makanan, perubahan harga dan lain-lainnya. Sehingga dengan adanya peraturan ini tentunya dalam pelaksanaan pembelian makanan melalui aplikasi Gofood harus sesuai dengan standar yang ditetapkan didalam Undang-Undang

No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Melalui layanan Gofood, selain konsumen dimudahkan dengan adanya jasa antar makanan ini tetap ada keluhan yang dirasakan terlebih lagi kepuasan konsumen terkadang kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan konsumen berbeda, dengan begitu konsumen akan memikirkan untuk kembali melakukan pemakaian jasa dan merekomendasi kepada teman atau keluarga. Selanjutnya pelanggan juga merasakan kurangnya kualitas pelayanan, pelayanan Gofood terkadang tidak sesuai dengan janjinya pada konsumen melaksanakan dengan andal dan akurat, kurangnya kesigapan karyawan dalam menanggapi pelanggan, keramahan dan kesopanan yang kurang baik, dan juga kurang memahami pelanggan. Selain itu juga permasalahan yang dirasakan yaitu harga, terkadang ketidak terjangkau harga jasa yang ditetapkan dengan kemampuan konsumen, dan kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan.

Gofood memberikan kemudahan layanan kepada konsumen seperti, dengan pelayanan dan promosi yang diberikan oleh Gofood, pelanggan memperoleh banyak kemudahan, dan dengan adanya layanan Gofood tentunya akan sangat membantu konsumen dalam membeli makanan, konsumenpun dengan mudanya bisa memilih restoran pilihannya tanpa harus keluar rumah, dengan adanya layanan Gofood konsumen akan lebih menghemat waktu karena makanan yang dipesan akan di antar dengan cepat konsumen tidak perlu khawatir akan kelaparan, dengan adanya layanan Gofood konsumen tidak perlu khawatir akan keamanan makanan yang dipesan oleh konsumen karena Gofood merupakan layanan makanan terpercaya karena kualitas makanan yang dantar

akan tetap terjaga dan konsumen bisa memantau pesanan melalui GPS hp konsumen dari layanan Gofood tersebut tentunya menjadi alasan utama bagi konsumen dalam menggunakan layanan Gofood.

Kehadiran Gojek di kota Palembang adalah menjadi alat bantu aktivitas masyarakat sehari-hari seperti pengantaran penumpang, pengantaran paket dan pengantaran makanan, sekarang ini Gofood sangat di minati masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, salah satunya kebutuhan pokok yang harus terpenuhi saat berada di rumah yaitu makanan, layanan pesan antar makanan bisa menjadi solusi bagi masyarakat yang ingin membeli makan tanpa harus keluar rumah. Oleh karena itu untuk mengetahui tanggapan konsumen melalui hasil ini maka peneliti melakukan prariset mengenai penggunaan layanan Gofood. Berikut adalah hasil jawaban 30 koresponden :

Tabel 1.1
Hasil pra penelitian terhadap pengguna Gofood

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Pernah merasa pelayanan Gofood yang kurang baik	16 53,4%	14 46,6%
2	Pernah mengalami ketidak sopanan driver Gofood	10 33,3%	20 66,7%
3	Proses pengantaran Gofood ketempat konsumen yang lambat	15 50%	15 50%
4	Harga menggunakan layanan Gofood yang tinggi	18 60%	12 40%
5	Kenaikan harga pada ongkos kirim kirim Gofood	11 36,7%	19 63,3%
6	Ketidak sesuaian harga dengan jarak antar	16 53,3%	14 46,7%
7	Pesanan yang datang tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen	15 50%	15 50%

Sumber Kuisisioner Pra Survei 2021

Berdasarkan dari tabel prariset di atas dapat dilihat alasan-alasan konsumen memilih menggunakan layanan gofood pada saat pandemi ini, dapat disimpulkan dari 30 responden yang menyatakan 53,4% pelanggan menyatakan pelayanan Gofood yang kurang baik.

Sebanyak 33,3% pelanggan merasa pernah mengalami ketidak sopanan dari driver Gofood dikarenakan driver yang suka marah-marah saat menanyakan alamat konsumen yang susah ditemukan dan juga driver yang tidak merespon saat dicat di aplikasi Gojek.

Sebanyak 50% pelanggan pernah mengalami keterlambatan dalam proses pengantaran makanan yang dipesan dengan alasan driver Gojek yang kesulitan menemukan tempat konsumen.

Sebanyak 60% pelanggan mengeluh dengan layanan Gofood yang harga layanan antar yang semakin meningkat.

Sebanyak 35,7% pelanggan setuju dengan layanan Gofood yang sering naik saat permintaan pelayanan Gofood yang meningkat pada saat kondisi ujan dan saat waktu makan siang.

Sebanyak 53,3% pelanggan mengeluh dengan ongkir yang tidak terlalu jauh dari jarak restoran contohnya dengan jarak 2 km dari restoran harga layanan bisa sampai Rp 10.000.

Sebanyak 50% pelanggan setuju pesanan yang datang tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN GOFOOD DI KECAMATAN JAKABARING PALEMBANG.**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang ?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang ?
3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Gofood di Kecamatan Jakabaring Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori dari bangku kuliah dalam bidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan harga.

2. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan dengan topik yang sejenis dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Lili Adi Wibowo, S.Pd, S.Sos., M.M. dan Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., QWP (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung : CV. Alfabeta
- Muhammad Sayhrul Haqi (2020). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Jasa Layanan Grab Food di Jombang*. Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis. Vol 4 No 1
- Sahdan (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Universitas Muhammadiyah Palembang*. Skripsi. Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
- Siti Solikha (2020). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gojek Tebet*. Jurnal Ekobis. Vol 10 No 1
- Muhammad Arif (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Jasa Antar Makanan Gofood*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Dr. Meithiana Indrasari (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Surabaya
- Dewi Intan (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga pada Gofood Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Universitas Brawijaya*. Skripsi. Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya
- Aptaguna dan Pitaloka. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Jasa Beli Go-Jek*. ISSN:2337-7313. Vol 3 : 49-56.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Kotler dan Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia (edisi 1)*. Jakarta: Salemba Empat
- Setyaningrum Ari., & dkk. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Nurahmi. Maftuhah., & Dkk. (2021). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Dan Skripsi*. Palembang. Universitas Muhammadiyah Palembang
- Abubakar, Rusydi. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta

<https://id.wikipedia.org/wiki/gojek> (diakses pada tanggal 9 November 2021 pukul 21:19)

<https://www.infojek.com/cara-komplain-gojek/> (diakses pada tanggal 14 November 2021 pukul 23:47)