

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA GRABFOOD DI KECAMATAN
SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Nama : Mutiara Nurhayati Putri
Nim : 212022165**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA GRABFOOD DI KECAMATAN
SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



**Nama : Mutiara Nurhayati Putri
Nim : 212022165**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2026**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mutiara Nurhayati Putri
NIM : 212022165
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

Dengan ini Saya Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I 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 dalam 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 diperguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2026



Mutiara Nurhayati Putri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

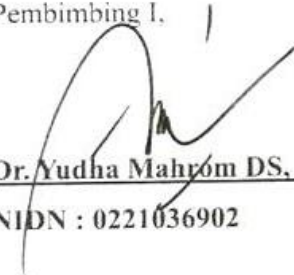
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan
Konsumen Pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II
Kota Palembang.
Nama : Mutiara Nurhayati Putri
NIM : 212022165
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran


Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si

NIDN : 0221036902


Nadia Afrilliana, S.E., M.Si

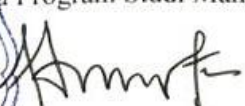
NIDN : 0219048501

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen




Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si., CHRO

NIDN : 0229057501

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan

hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

Persembahan

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

- Orang tua tercinta, Ayahanda Asep Hidayat dan Ibunda Yanti Nurhayati, terima kasih sudah menjadi rumah, kekuatan, dan alasan bagiku untuk tidak menyerah. Gelar ini mungkin tertulis atas namaku, namun setiap hurufnya disusun oleh tetes keringat Ayah dan ketulusan doa Ibu yang tidak pernah putus serta dukungan yang menguatkan di setiap langkah hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
- Kakak tersayang, Erwan Ripan Firdaus, Dimas Fajar Maulana, Teteh tersayang, Intan Firda Nurhayati, Intan Permatasari dan Adik tersayang, Irsya Nur Maulida, Terima kasih telah menjadi panutan yang bijak dan pelindung yang tangguh dalam setiap langkahku. Kalian adalah alasan mengapa aku

berani bermimpi besar. Terima kasih karna selalu meluangkan waktu untuk mendengar keluh kesahku, dan menjadi sosok yang selalu bisa kuandalkan.

- Keluarga besar tercinta, yang tak pernah putus membrikan dukungan dan doa dalam setiap langkah perjuanganku.
- Almamater tercinta, yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu.
- Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang dan bertahan sejauh ini, hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillahrabibil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada Orang Tua tercinta, Ayahandaku Asep Hidayat dan Ibundaku Yanti Nurhayati, yang penulis hormati dan sayangi. Terima kasih atas cinta kasih yang tak pernah pudar, kesabaran yang tak terbatas, serta doa yang selalu kalian langitkan di setiap sujud. Terima kasih atas segala dukungannya yang berupa doa, waktu, tenaga, didikan, serta materi yang telah diberikan selama ini, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan banyak ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Dr. Yudha Mahrom, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si., CHRO dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Dr. Yudha Mahrom, S.E., M.Si. dan Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Fitantina, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dibangku perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kepada responden yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan yaitu, Resthie Andela, Bella Pika Tarissa, Reza Aprillia, Berlian Davia Istighfarani, Siska Amellia, M. Faris Balia, M. Aldi Ramadhan, Rico Apriandika, Rendi Apriatama, dan Noval

telah bersama sejak semester satu hingga selesainya skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaannya selama masa perkuliahan ini.

10. Sahabat saya, Elvina Hapsari, Zakiah Dwi Maharani, Salsabila Putri Ramadhini, Nabila Azzahrah, Dian Khairunnisa, Cindy Mauren Apriliany, Alya Phitanesia Kicani, dan Erinda Yustitia Tri Putri yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, doa, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata, Musmirul Gina Ikbal, Indah Kirana, Ratna Dwi Prianti, Annisa Aini, Muiz Ferdi Ikromi, Andi Nyoto Pramono, Reynaldi, Dayu Ardika Fanhar, Cristian Revaldo Nanda, terima kasih atas kerja sama, kekompakan, dan pengalaman luar biasa selama kegiatan pengabdian, memberikan semangat dan motivasi yang berarti bagi penulis.
12. Kepada penulis terima kasih telah berjuang dan bertahan sampai sejauh ini, hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat dan jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya. Meskipun demikian penulis berharap penulisan skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis, serta bagi para pembaca.

Palembang, Februari 2026



Mutiara Nurhayati Putri
212022165

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	ii
Moto dan Persembahan	iv
Prakata	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka.....	11
B. Penelitian Sebelumnya	18
C. Kerangka Pemikiran.....	20
D. Hipotesis.....	24
BAB III. METODE PENELITIAN	25
A. Jenis penelitian	25
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Operasional Variabel	27
D. Populasi dan Sampel	27
E. Data yang Diperlukan	30
F. Metode Pengumpulan Data.....	31
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	32
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41

B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	71
A. Simpulan	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	75
Lampiran	77

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Pra-Riset	6
Tabel III.1 Definisi Operasional	27
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas	44
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel IV.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel X_1	51
Tabel IV. 4 Distribusi Jawaban Responden Variabel X_2	54
Tabel IV. 5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Y	57
Tabel IV.6 Analisis Regresi Linear Berganda	59
Tabel IV.7 Uji F	61
Tabel IV.8 Uji T	62
Tabel IV.9 Koefisien Determinasi	64
Tabel V.1 Jadwal Penelitian	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Top Food Delivery	4
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Grabfood	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Jadwal Penelitian

Lampiran : Kuesioner

Lampiran : Tabulasi Data

Lampiran : Frekuensi Jawaban Responden Variabel X_1 , X_2 , dan Y

Lampiran : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y

Lampiran : Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran : Hasil Uji F

Lampiran : Hasil Uji t

Lampiran : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran : Tabel Distribusi F

Lampiran : Tabel Distribusi t

Lampiran : Tabel Distribusi r

Lampiran : Surat selesai riset

Lampiran : Bukti pelunasan BPP

Lampiran : Kartu Aktivasi Bimbingan

Lampiran : Sertifikat AIK

Lampiran : Sertifikat Komputer

Lampiran : Sertifikat SPSS

Lampiran : Plagiat Cheker

Lampiran : Biodata Penullis

ABSTRAK

Mutiara Nurhayati Putri / 212022165 / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki koefisien regresi positif, artinya kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil Analisis Uji F yang menunjukkan $F_{hitung} 139,622 > F_{tabel} 3,09$ dan $sig F 0,000 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Hasil Analisis Uji T yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai $t_{hitung} (3,960) > t_{tabel} (1,984)$ dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai $t_{hitung} (3,392) > t_{tabel} (1,984)$. Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,737 (73,7%) sedangkan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Mutiara Nurhayati Putri / 212022165 / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang

This research aims to determine the effect of service quality and price, both simultaneously and partially, on consumers using Grabfood in Seberang Ulu II District, Palembang City. This research utilizes 100 samples, selected through a purposive sampling technique. This is an associative type of research, using both primary and secondary data. Data collection techniques employed in this study include questionnaires and documentation. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression. The service quality and price variables positive regression coefficients, indicating that service quality and price have a positive effect on consumer satisfaction. The results of the F-test analysis show $F_{count} 139,622 > F_{table} 3,09$ and $sig F 0,000$, it can be stated that there is a significant simultaneous effect of service quality and price on the satisfaction of Grabfood consumers in Seberang Ulu II District, Palembang City. The T-test analysis results indicate that service quality has a significant effect on consumer satisfaction because the value of $t_{count} > t_{table} (3,960 > 1,984)$ and price has a significant effect because the value of $t_{count} > t_{table} (3,392 > 1,984)$. The results of the coefficient of determination show that the Adjusted R Square value is 0,737 (73,7%), while the remaining 26,3% is influenced by other variables not included in this study.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pemasaran untuk sebuah perusahaan merupakan salah satu kegiatan pokok yang harus dilakukan agar mampu mempertahankan keberlangsungan bisnis. Menurut Budi Rahayu dalam Musman (2024:22), pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial, dimana individu-individu dan kelompok-kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan saling mempertukarkan produk dan jasa, serta nilai antara seseorang dengan yang lainnya, menciptakan nilai ini sangat bergantung pada pemahaman terhadap perilaku konsumen.

Menurut Loundon dan Della Bitta dalam Chandra dkk. (2020:84), perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam proses mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa. Proses perilaku ini berujung pada penilaian pasca pembelian, yang sangat menentukan tingkat kepuasan para konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk terhadap harapan yang dimiliki sebelumnya, jika kinerja berada di bawah ekspektasi, maka konsumen akan merasa tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi atau bahkan melampaui harapan, maka konsumen

akan merasa puas. Terdapat lima faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan, yaitu kualitas produk, emosional, harga, biaya, dan kualitas pelayanan (Kotler dan Keller dalam Musman 2025:96).

Menurut Tjiptono dalam Anugrah (2020:22), 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. Menurut Parassuraman dalam Anugrah (2020:31), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Selain kualitas pelayanan yang harus unggul, harga juga menjadi faktor lain yang secara langsung memengaruhi keputusan dan kepuasan konsumen dalam memilih layanan *food delivery service*. Menurut Stanton dalam Musman (2024:49), harga merupakan jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk produk dan pelayanan yang menyertainya. Gitosudarmo dalam Musman (2024:49) juga berpendapat, harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam satu mata uang atau alat tukar terhadap suatu produk tertentu.

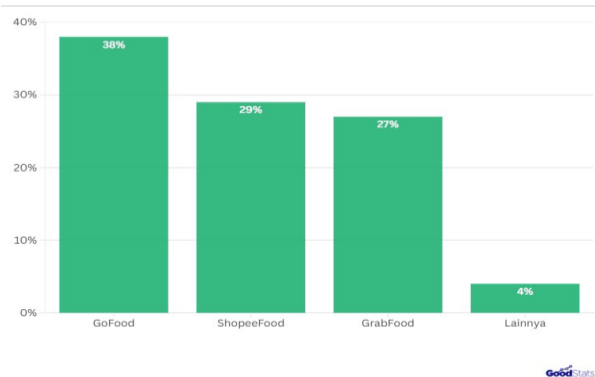
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam pola konsumsi dan transaksi ekonomi. Transformasi digital ini melahirkan berbagai layanan berbasis aplikasi, salah satunya adalah layanan pesan-antar makanan secara *online* atau *Food Delivery Service*. Fenomena ini tidak hanya membuat proses menjadi lebih mudah, tetapi juga menghemat waktu dan usaha bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan makanan sehari-hari. Saat ini terdapat berbagai jasa transportasi *online* yang menawarkan layanan *online food delivery*, salah satunya adalah Grab dengan nama layanan pengantar makanannya yaitu Grabfood.

Grab merupakan situs web teknologi jasa *on demand* asal Singapura yang bermarkas di Singapura. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan, minuman, dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi mobile. Grab didirikan pada tahun 2012 oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling yang merupakan warga negara Malaysia. Layanan Grabfood pertama kali diluncurkan di Jakarta pada tahun 2016. Kemudian GrabFood secara resmi memperluas jangkauannya ke Kota Palembang pada Januari 2018, bersamaan dengan dua kota besar lainnya yaitu Yogyakarta dan Semarang, sebagai bagian dari strategi ekspansi Grab di Indonesia. Kehadiran GrabFood di Kota Palembang membantu memenuhi kebutuhan masyarakat kota metropolitan tersebut yang padat dan ingin menghindari kemacetan, sehingga masyarakat

dapat memesan makanan dengan mudah. Layanan ini juga memberikan peluang ekonomi baru bagi mitra pengemudi (sebagai *delivery partner*) dan memungkinkan restoran serta UMKM lokal untuk terhubung dengan lebih banyak pelanggan melalui platform digital.

Grabfood merupakan layanan pengiriman makanan pada aplikasi Grab yang memungkinkan pembeli untuk memesan makanan dan minuman dengan mudah hanya menggunakan ponsel. Jika kita lihat pada zaman sekarang ini, transportasi tentunya sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik untuk berpergian dekat maupun jauh. Contohnya seperti berpergian mencari makanan, minuman, pakaian, dan lain-lain. Maka, dengan adanya GrabFood tentunya sangat bermanfaat untuk masyarakat. Semakin banyaknya peminat pengguna layanan pemesanan makanan *online* membuat GrabFood dituntut untuk memberikan layanan cepat, efisien, dan terjangkau agar terciptanya

Aplikasi Pemesanan Makanan Online Terpopuler
(Maret 2025)



kepuasan pada konsumen.

Sumber: <https://goodstats.id/article/gofood-rajai-industri-pesan-makanan-online-awal-2025-h2SpA>

Gambar I.1

Data Top Food Delivery Platform In Indonesia Tahun 2025

Berdasarkan pada Gambar I.1 menunjukkan bahwa GrabFood berada di urutan ketiga sebagai aplikasi pemesanan makanan *online* terpopuler di Indonesia dengan persentase pengguna sebesar 27%. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun GrabFood merupakan salah satu pemain utama dipasar *food delivery* yang didukung oleh ekosistem Grab yang luas, popularitas dan frekuensi penggunaannya sedikit tertinggal dibandingkan persentase GoFood yang menduduki posisi teratas dengan 38% dan ShopeeFood berada pada urutan kedua 29%. Meskipun GrabFood banyak digunakan serta menjanjikan kemudahan dan kecepatan dalam pemesanan makanan secara *online*, tidak menutup kemungkinan bahwa faktanya masih banyak keluhan dari para pengguna aplikasi tersebut. Peneliti tidak hanya mengandalkan data *Top Food Delivery*, tetapi juga melakukan pra-riset dengan melibatkan 30 responden pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II. Pra-riset ini bertujuan untuk mengidentifikasi alasan utama konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan dan faktor harga yang ditawarkan Grabfood. Temuan tersebut diperkuat melalui Tabel I.1 yang menggambarkan persepsi dan pengalaman responden terhadap layanan Grabfood.

Tabel I.1
Hasil Pra-Riset Layanan Pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
Kepuasan Konsumen				
1	Layanan Grabfood sesuai dengan harapan	10	20	30
2	Akan terus memilih Grabfood sebagai layanan utama untuk pemesanan makanan secara <i>online</i>	9	21	30
3	Akan merekomendasikan layanan Grabfood kepada orang lain	5	25	30
Kuallitas Pelayanan				
1	Aplikasi Grabfood memiliki tampilan yang menarik dan mudah digunakan	8	22	30
2	<i>Customer service</i> Grabfood cepat dalam menanggapi keluhan atau masalah pesanan	10	20	30
3	Pesanan Grabfood selalu tiba sesuai dengan estimasi yang ditentukan	7	23	30
4	<i>Driver</i> Grabfood menunjukkan perhatian tulus saat melayani permintaan atau instruksi khusus konsumen	11	19	30
5	Grabfood memberikan jaminan keamanan transaksi dan data pribadi konsumen saat menggunakan aplikasi	7	23	30
Harga				
1	Harga ongkos kirim untuk memesan Grabfood sangat terjangkau	7	23	30
2	Harga makanan yang saya bayarkan melalui Grabfood sudah sesuai dengan kualitas produk makanan yang diterima	10	20	30
3	Manfaat dan kemudahan yang saya dapatkan dari layanan Grabfood sebanding dengan biaya (harga & fee) yang harus dikeluarkan	12	18	30
4	Harga produk dan total biaya di Grabfood lebih murah dibandingkan dengan platform sejenis lainnya	8	22	30

Sumber: Hasil wawancara Pra Riset, November 2025

Berdasarkan Tabel I.1 menjelaskan bahwa terdapat 12 pernyataan yang mewakili indikator-indikator yang ada pada variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen. Dengan ini diketahui bahwa konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang lebih banyak memberikan pernyataan “tidak setuju” dibandingkan “setuju” terhadap indikator kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen. Di mana hal ini, konsumen rata-rata menjawab tidak setuju terhadap pernyataan yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh mitra Grabfood masih perlu ditingkatkan.

Pada variabel kepuasan konsumen, ditemukan respons yang cenderung negatif. Banyak responden tidak menganggap layanan Grabfood sebagai pilihan utama untuk pemesanan makanan secara online dan tidak setuju bahwa mereka akan terus memilih Grabfood sesuai dengan harapan konsumen, serta tidak akan merekomendasikan layanan Grabfood kepada orang lain. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II masih sangat rendah.

Pada variabel kualitas pelayanan, ditemukan banyak responden menilai tidak setuju mengenai tampilan aplikasi kurang menarik dan sulit digunakan, *customer service* cepat dalam menanggapi keluhan atau masalah pesanan, waktu pengiriman belum sesuai estimasi, *driver* menunjukkan perhatian tulus saat melayani konsumen, serta jaminan keamanan transaksi dan data pribadi konsumen masih diragukan. Temuan ini

menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II masih menjadi kendala utama.

Pada variabel harga, ditemukan bahwa mayoritas responden merasa harga ongkos kirim masih memberatkan dan tidak bersaing. Banyak responden menyatakan tidak setuju bahwa ongkos kirim untuk memesan Grabfood terjangkau, harga makanan yang dibayarkan melalui Grabfood sesuai dengan kualitas produk makanan yang diterima, manfaat dan kemudahan yang didapatkan dari layanan Grabfood sebanding dengan biaya (harga & fee) yang harus dikeluarkan, serta harga produk dan total biaya Grabfood lebih murah dibandingkan dengan platform sejenis lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa harga juga menjadi sumber ketidakpuasan konsumen terhadap Grabfood.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka akan menarik apabila dilakukan penelitian tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna GrabFood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?

3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat untuk melihat praktek dari teori yang selama ini dipelajari dibangku kuliah, khususnya dalam konsentrasi pemasaran, terutama kajian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna Grabfood di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian bermanfaat sebagai salah satu referensi yang dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama.

3. Bagi Grabfood

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi driver maupun mitra Grabfood untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, K & Wayan, I. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Akbar, T. O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood di Layanan Aplikasi Grab di Kota Bandung. *Brainy: Jurnal Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 4(1)
- Aizzani, E., dkk. (2025). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan jasa Grabfood Terhadap Kepuasan Konsumen di Kelurahan Boja. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1).
- Baihaqi, Muhammad Wildan. (2025). *GoFood Rajai Industri Pesan Antar Makanan Online Awal 2025*. GoodStats: <https://goodstats.id/article/gofood-rajai-industri-pesan-makanan-online-awal-2025-h2SpA>
- Chandra, T., Chandra, S., Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH
- Grab (Perusahaan). (2025). *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(perusahaan))
- Hasana, U., & Oktavia, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen Shopeefood di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 5(2).
- Iba, Z & Wardhana. (2023). *Metode Penelitian*. Jawa Tengah : Eureka Media Aksara
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: CV. Patobokoe.
- Musman, A. (2024). *Strategi Manajemen Kepuasan Pelanggan: Ketahui faktor & cara analisis loyalitas pelanggan dengan buku ini*. Yogyakarta : ANAK HEBAT INDOENSIA
- Sahir, H. (2021). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit KBM Indonesia
- Sembiring, T. B., Irnawati, Subir, M., Tjahyadi, I. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Karawang: CV Saba Jaya Publisher.

- Sihombing, F. D. R., & Mardhiyah, A. (2023). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood di Kota Medan. *Journal TRANSEKONOMIKA: AKUNTASI, BISNIS DAN KEUANGAN*, 3(1)
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv
- Vidina, Nur Suci, Chaniago, H, & Gaffar, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Go-Food Selama Pandemi COVID-19 (Studi pada konsumen Kota Bandung). *Applied Business and Admnistration Journal*, 1(1)