

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS  
LAYANAN GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW DI  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**BILLY HARISON DINAULIK**

**11064514**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN,  
KUALITAS LAYANAN GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW DI  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**BILLY HARISON DINAULIK**

**11064514**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN  
GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW  
DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

**Disusun Oleh:**  
**BILLY HARISON DINAULIK**  
**11064514**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA  
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS  
LAYANAN GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW  
DI YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**BILLY HARISON DINAULIK**

**11064514**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi SI Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

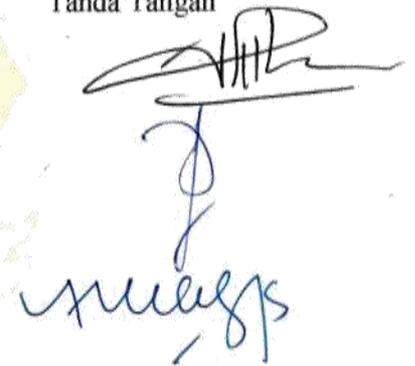
dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal **23 JAN 2019**

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si :  
(Ketua Tim/Dosen Penguji)
2. Dr. Singgih Santoso, MM :  
(Dosen Pembimbing)
3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM :  
(Dosen Penguji)



Yogyakarta, **24 JAN 2019**

Disahkan oleh:

Dekan,



Dr. Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan I Manajemen,



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

**HALAMAN PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

Judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA  
KARYAWAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN GO-  
FOOD PADA MAHASISWA UKDW DI  
YOGYAKARTA

Nama : Billy Harison Dinaulik

NIM : 11064514

Mata Kuliah : Skripsi

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Semester : Gasal

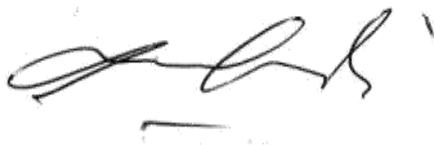
Tahun : 2018/2019

---

Telah diperiksa dan disetujui  
di Yogyakarta

Pada Tanggal: *24 Januari 2019*

Wakil Dekan I Bidang Akademik



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

Dosen Pembimbing



Dr. Singgih Santoso, MM

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS  
LAYANAN GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW DI YOGYAKARTA**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, *24 Januari 2019*.....



Billy Harison Dinaulik

11064514

## HALAMAN MOTTO

- *A New Hope in the New Place ( OKA UKDW 2006 )*
- *Sebab mataku tertuju pada kasih setia-Mu, dan aku hidup dalam kebenaran-Mu  
(Mazmur 26:3)*
- *Untuk segala sesuatu ada masanya, untuk apapun yang di bawah langit ada  
waktunya. (Pengkotbah 3:1)*
- *Segala perkara dapat ku tanggung di dalam dia yang memberi kekuatan kepadaku  
(filipi 4 :13)*
- *"Setiap orang yang berusaha pasti akan mendapatkan hasil yang memuaskan, jangan  
lah mudah putus asa namun selalu berusaha dan yakin akan keberhasilan"*
- *"Jadilah diri sendiri dari pada mengikuti orang lain, percaya diri akan menuntun kita  
menjadi hidup lebih berarti"*
- *"Selalu berpikir positive untuk semua hasil yang di dapat, pola pikir positive akan  
merubah kita menjadi lebih berkreasi dan selalu berusaha"*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan penulis untuk :

1. ALLAH didalam Nama Yesus Kristus atas segala pertolongan dan karunia-Nya selama ini yang terus menyertai kehidupan saya.
2. Orang tua Mama dan Papa saya Isye Nikijuluw dan David Dinaulik serta kedua adik saya Helfy dan Haedy yang selalu memberi dukungan kepada saya baik dalam studi maupun kehidupan saya, baik secara moral maupun materi.
3. Mertua saya bapak Budi Adi Suropto dan Ibu Amelia Sumyati juga adik terkasih Nita yang selalu membantu dan mendukung dalam doa sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
4. Mama Rita Nikijuluw yang sudah mau menjaga saya dari kecil hingga saat ini, selalu membantu saya dalam moral dan materi.
5. Istri dan anak saya Alissa Rahmani Putri dan Fernando Wilson Dinaulik yang selalu menjadi semangat saya dalam menyelesaikan laporan ini.
6. Almarhum oma dan opa saya Mitje Anatje Parera dan Jonias Nikijuluw yang sudah menjaga saya dari lahir hingga mereka menutup mata.
7. Almarhum mama tercinta Meggy Parera dan Papa Kace Elias yang sudah menjaga dan merawat saya dari kecil dengan penuh kasih sayang sepenuh hati.
8. Bapak Purnawan selaku dosen pembimbing saya yang selalu sabar dalam proses kelulusan saya selama studi di UKDW.
9. Ibu Christine Novita Dewi yang selalu memberi masukan dan ajaran yang baik yang selalu menopang hidup saya untuk lebih baik.
10. Dan teman-teman dekat saya yang mendukung dalam keseharian saya.

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas anugerah dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW DI YOGYAKARTA”. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dari Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.

Kepuasan konsumen merupakan tindakan yang dilakukan konsumen untuk memilih menggunakan jasa Go-Food. Setiap perusahaan pasti menjalankan berbagai strategi agar konsumen memutuskan untuk menggunakan jasa Go-Food yang di sediakan. Kepuasan Konsumen juga sangat penting artinya bagi perusahaan untuk menjaga kelangsungan usaha maupun kelangsungan kegiatan usahanya.

Untuk itu, penulis berusaha melakukan analisa dengan memberikan variable seperti *Kinerja Karyawan, Perceived Ease Of Use, Usage Function, Service Quality* sebagai penentu keputusan pelanggan. Penulis berharap agar tulisan ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan mengenai keputusan pelanggan.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih-Nya yang tidak pernah berkesudahan dalam kehidupan penulis, yang sudah menyertai penulis dari awal perkuliahan sampai dengan selesainya penulisan Skripsi ini.
2. Orang tua Mama dan Papa saya Isye Nikijuluw dan David Dinaulik serta kedua adik saya Helfy dan Haedy yang selalu memberi dukungan kepada saya baik dalam studi maupun kehidupan saya, baik secara moral maupun materi.

3. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana juga sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing saya menyelesaikan skripsi ini.
4. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D, selaku wakil dekan 1 Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.
5. Bapak Drs.Purnawan Hardiyanto, M.Ec.,Dev selaku Dosen Wali yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran-saran dalam proses pengambilan mata kuliah hingga akhir studi ini.
6. Mertua saya bapak Budi Adi Suropto dan Ibu Amelia Sumyati juga adik terkasih Nita yang selalu membatu dan mendukung dalam doa sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
7. Mama Rita Nikijuluw yang sudah mau menjaga saya dari kecil hingga saat ini, selalu membantu saya dalam moral dan materi.
8. Istri dan anak saya Alissa Rahmani Putri dan Fernando Wilson Dinaulik yang selalu menjadi semangat saya dalam menyelesaikan laporan ini.
9. Almarhum oma dan opa saya Mitje Anatje Parera dan Jonias Nikijuluw yang sudah menjaga saya dari lahir hingga mereka menutup mata.
10. Almarhum mama tercinta Meggy Parera dan Papa Kace Elias yang sudah menjaga dan merawat saya dari kecil dengan penuh kasih sayang sepenuh hati.
11. Ibu Christine Novita Dewi yang selalu memberi masukan dan ajaran yang baik yang selalu menopang hidup saya untuk lebih baik.
12. Teman-teman Manajemen yang telah membagikan ilmu, dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.
13. Pak Edy Nugroho, SE., MSc. yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengolah data skripsi.

14. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengguna pada umumnya.

Yogyakarta, 24 - 01 - 2018

Penulis,



Billy Harison Dinaulik

©UKDIN

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGAJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAKS .....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN .....	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Penelitian .....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	
2.1. Pemasaran .....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	6

2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	6
2.2. Kinerja Karyawan.....	7
2.3. Kemudahan Penggunaan .....	12
2.4. Fungsi Penggunaan .....	13
2.5. Kualitas Layanan .....	15
2.6. Penelitian Terdahulu.....	17
2.7. Kerangka Pemikiran .....	18
2.5. Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	20
3.2. Subyek dan Objek Penelitian .....	20
3.3. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	20
3.4. Variabel Penelitian .....	21
3.4.1. Variabel bebas atau independent variabel.....	21
3.4.2. Variabel terikat atau dependen variabel.....	21
3.5. Populasi dan Sample.....	22
3.6. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.7. Sumber Data.....	24
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.9. Pengukuran Variabel .....	25
3.10. Teknik Pengujian Instrumen .....	26
3.10.1. Uji Validitas.....	26
3.10.2. Uji Reliabilitas .....	27
3.11. Teknik Analisis Regresi Berganda.....	28

BAB IV.	HASIL PENELITIAN .....	
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	30
4.2.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	31
4.2.1.	Analisis Deskriptif .....	31
4.2.2.	Analisis Validitas .....	34
4.2.3.	Analisis Reliabilitas .....	37
4.2.4.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
4.2.5.	Koefisien Determinasi .....	40
4.2.6.	Uji F .....	40
4.2.7.	Uji T .....	41
4.3.	Pembahasan Hasil .....	44
BAB V.	KESIMPULAN dan SARAN .....	
5.1.	Kesimpulan .....	48
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	49
5.3.	Saran .....	
5.3.1.	Saran Berdasarkan Hasil Penelitian untuk Go-Food .....	50
5.3.2.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	50
	DAFTAR PUSTAKA .....	52
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.6.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	33
Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	34
Tabel 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Intensitas .....	35
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4.7. Hasil Regresi Berganda .....	39
Tabel 4.8. Analisis Regresi Untuk Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
Tabel 4.9. Hasil Uji F (F test) .....	42
Tabel 4.10. Hasil Uji T (T test) .....	43

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	26

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel r
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 Hasil Olah Data Kuisioner

©UKDW

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS  
LAYANAN GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW DI YOGYAKARTA**

**Billy Harison Dinaulik**

**Email : [billyano.harison@gmail.com](mailto:billyano.harison@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang semakin hari terus berkembang dan semakin canggih yang terjadi pada semua bidang kehidupan juga berdampak pada adanya keinginan mendapatkan jasa Go-Food secara cepat dan mudah. Jasa Go-Food memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana Go-Food digunakan setiap orang untuk dapat mempermudah aktivitas sehari-hari. Saat ini usaha dalam bidang kuliner menjadi prospek usaha yang menguntungkan terutama pada kota-kota besar. Dengan demikian maka kini muncul jasa pengantar makanan berbasis online, sehingga hadirnya layanan ini mampu memberikan perasaan puas akan kebutuhan masyarakat. Masyarakat dapat menggunakan layanan Go-Food tersebut dengan mudah, murah, aman dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh aplikasi terhadap Kepuasan konsumen Go-Food terhadap mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta dan mengetahui pengaruh kinerja driver terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 150 responden yang di sebarakan di kampus UKDW Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa:

- (1) Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food di kota Yogyakarta
- (2) Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food di kota Yogyakarta
- (3) Fungsi penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food di kota Yogyakarta
- (4) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food di kota Yogyakarta.

**Kata kunci:** Kinerja Karyawan, kemudahan Penggunaan, Fungsi Penggunaan, Kualitas Layanan

**Analysis of Consumer Satisfaction on the Employee Performance, Perceived Easy Of Use, Usage Function, Service Quality of Go-Food at UKDW students at Yogyakarta**

**Billy Harison Dinaulik**

**Email : billyano.harison@gmail.com**

**ABSTRACT**

Technological developments that are increasingly growing and increasingly sophisticated day that occurs in all areas of life and also have a negative impact. Transportation services have a very important role in human life, where transportation is used every person to be able to facilitate daily activities. Currently business in the field of public transportation becomes a profitable business prospect especially in big cities. Thus, now emerging online-based public transportation, so the presence of online transportation services can provide a sense of satisfaction with the needs of people in transporting. People can use the transport service using the online transportation service easily, cheaply, safely and comfortably. There are several online transportation that is currently growing and shows increasingly fierce competition one of them is Go-Food. This study aims to determine the effect of application on consumer satisfaction Go-Food in the city of Yogyakarta and determine the effect of driver performance on consumer perceptions Go-Food in the city of Yogyakarta. In this study using survey method. Testing using a sample of 150 respondents will be distributed in campus UKDW Yogyakarta and respondents are consumers who use Online Go-Food Application. Sampling technique in this research use purposive sampling.

Data collection techniques is using questionnaire. Data analysis techniques used descriptive data analysis techniques and multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that:

- (1) Employee Performance has no effect for customer satisfied Go-Food in Yogyakarta
- (2) Perceived Easy Of Use has effect for customer satisfied Go-Food in Yogyakarta
- (3) Usage Function has effect on Go-Food customer satisfied in Yogyakarta.
- (4) Service Quality has no effect on Go-Food in Yogyakarta.

**Keyword:** Employee Performance. Perceived Easy Of Use, Usage Function, Service Quality

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS  
LAYANAN GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW DI YOGYAKARTA**

**Billy Harison Dinaulik**

Email : [billyano.harison@gmail.com](mailto:billyano.harison@gmail.com)

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang semakin hari terus berkembang dan semakin canggih yang terjadi pada semua bidang kehidupan juga berdampak pada adanya keinginan mendapatkan jasa Go-Food secara cepat dan mudah. Jasa Go-Food memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana Go-Food digunakan setiap orang untuk dapat mempermudah aktivitas sehari-hari. Saat ini usaha dalam bidang kuliner menjadi prospek usaha yang menguntungkan terutama pada kota-kota besar. Dengan demikian maka kini muncul jasa pengantar makanan berbasis online, sehingga hadirnya layanan ini mampu memberikan perasaan puas akan kebutuhan masyarakat. Masyarakat dapat menggunakan layanan Go-Food tersebut dengan mudah, murah, aman dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh aplikasi terhadap Kepuasan konsumen Go-Food terhadap mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta dan mengetahui pengaruh kinerja driver terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 150 responden yang di sebarakan di kampus UKDW Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa:

- (1) Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food di kota Yogyakarta
- (2) Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food di kota Yogyakarta
- (3) Fungsi penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food di kota Yogyakarta
- (4) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food di kota Yogyakarta.

**Kata kunci:** Kinerja Karyawan, kemudahan Penggunaan, Fungsi Penggunaan, Kualitas Layanan

# **Analysis of Consumer Satisfaction on the Employee Performance, Perceived Easy Of Use, Usage Function, Service Quality of Go-Food at UKDW students at Yogyakarta**

**Billy Harison Dinaulik**

**Email : billyano.harison@gmail.com**

## **ABSTRACT**

Technological developments that are increasingly growing and increasingly sophisticated day that occurs in all areas of life and also have a negative impact. Transportation services have a very important role in human life, where transportation is used every person to be able to facilitate daily activities. Currently business in the field of public transportation becomes a profitable business prospect especially in big cities. Thus, now emerging online-based public transportation, so the presence of online transportation services can provide a sense of satisfaction with the needs of people in transporting. People can use the transport service using the online transportation service easily, cheaply, safely and comfortably. There are several online transportation that is currently growing and shows increasingly fierce competition one of them is Go-Food. This study aims to determine the effect of application on consumer satisfaction Go-Food in the city of Yogyakarta and determine the effect of driver performance on consumer perceptions Go-Food in the city of Yogyakarta. In this study using survey method. Testing using a sample of 150 respondents will be distributed in campus UKDW Yogyakarta and respondents are consumers who use Online Go-Food Application. Sampling technique in this research use purposive sampling.

Data collection techniques is using questionnaire. Data analysis techniques used descriptive data analysis techniques and multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that:

- (1) Employee Performance has no effect for customer satisfied Go-Food in Yogyakarta
- (2) Perceived Easy Of Use has effect for customer satisfied Go-Food in Yogyakarta
- (3) Usage Function has effect on Go-Food customer satisfied in Yogyakarta.
- (4) Service Quality has no effect on Go-Food in Yogyakarta.

**Keyword:** Employee Performance. Perceived Easy Of Use, Usage Function, Service Quality

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang ini teknologi informasi berkembang sangat pesat. Salah satu bentuk teknologi yang mengalami perkembangan signifikan hingga dapat mempengaruhi pola kehidupan dan cara berkomunikasi manusia di era global ini adalah teknologi informasi yang dikenal sebagai internet. Internet telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir hingga saat ini terlebih dengan semakin banyak sekolah dan instansi pendidikan lainnya yang mewajibkan muridnya untuk mengenal internet dan juga banyak situs jejaringan sosial yang membuat masyarakat menjadikan internet sebagai suatu kebutuhan (Orapin Laohapensang, 2009). Disamping itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat tersebut turut mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam melakukan komunikasi dan interaksi. Sebagian besar aspek kehidupan masyarakat yang selalu bersentuhan langsung dengan teknologi dan terbukti mendatangkan manfaat bagi perkembangan penggunaannya.

Pengaruh teknologi yang semakin canggih menyebabkan manusia menuntut serba instan dan cepat, semua serba mudah, dan memiliki pola hidup konsumtif. Kebutuhan konsumen yang bervariasi dapat berpengaruh terhadap perubahan gaya hidup atau *lifestyle*. Perkembangan teknologi yang semakin hari terus berkembang dan semakin canggih yang terjadi pada semua bidang kehidupan juga berdampak pada adanya keinginan mendapatkan jasa pengantar makanan secara cepat dan mudah. Semua yang dibutuhkan dapat dengan mudah didapatkan melalui teknologi komunikasi *cyber* atau *internet* dengan adanya aplikasi online yang bertujuan untuk mempermudah konsumen melakukan transaksi.

Sebagian besar masyarakat menggunakan aplikasi online untuk mempermudah aktivitas tanpa mengeluarkan biaya bahan bakar dan biaya lain-lain, tanpa perlu repot

mengeluarkan transportasi pribadi, dan tidak membuang tenaga saat terjebak macet. Dengan melihat seperti itu, maka kini muncul jasa pengantar makanan berbasis *online*, sehingga hadirnya layanan Go-Food mampu memberikan kepuasan. Masyarakat dapat menggunakan layanan Go-Food tersebut dengan mudah, murah, aman dan nyaman. Selain itu, hadirnya Go-Food menjawab kebutuhan masyarakat agar segala sesuatunya dapat dilakukan dengan praktis.

Perkembangan bisnis jasa Go-Food memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam hal pemesanan yang dapat dilakukan hanya dengan menggunakan *smartphone*. Akan tetapi, hal tersebut juga akan menjadi kendala tergantung pada pengetahuan konsumen akan teknologi.

Kepuasan konsumen terhadap aplikasi Go-Food perlu juga didukung dengan kinerja karyawan yang maksimal dengan memberikan layanan berkualitas dapat membantu menciptakan strategi kompetitif untuk menghadapi persaingan. Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2010 : 9), kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja yang dicapai SDM baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tjiptono dan Chandra (2011 : 177), menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Saat ini persaingan antara jasa pengantar makanan sedang marak. Oleh karena itu Go-Food membutuhkan penilaian kepuasan konsumen guna meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti memilih judul: **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA KARYAWAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FUNGSI PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN GO-FOOD PADA MAHASISWA UKDW DI YOGYAKARTA”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- A. Apakah Kinerja Karyawan (KK) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food pada mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta?
- B. Apakah Kemudahan Penggunaan (PEOU) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food pada mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta?
- C. Apakah Fungsi Penggunaan (FU) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food pada mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta?
- D. Apakah Kualitas Layanan (SQ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Food pada mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan terhadap kepuasan konsumen Go-Food pada mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta
- B. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan (PEOU) terhadap kepuasan konsumen Go-Food pada mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta
- C. Untuk mengetahui pengaruh Fungsi Penggunaan (FU) terhadap kepuasan konsumen Go-Food pada mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta
- D. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (SQ) terhadap kepuasan konsumen Go-Food pada mahasiswa UKDW di kota Yogyakarta

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Perusahaan Go-Food

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan untuk dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan perusahaan yang lebih baik.

##### 2. Bagi Universitas

Dari hasil penelitian ini, sangat diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikut yang mampu memperbaiki dan menyempurnakan hasil penelitian ini.

##### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi penulis, sebagai sarana penerapan teori-teori, dan dapat menambahkan pengetahuan dan wawasan.

##### 4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sumber pengetahuan dan bahan pertimbangan kepada konsumen dalam menggunakan aplikasi Go-Food.

#### **1.5. Batasan Penelitian**

Agar masalah diteliti tidak terlalu umum dan spesifik, maka penelitian dibatasi sebagai berikut :

- A. Lokasi penelitian dilakukan di Kampus UKDW
- B. Populasi penelitian adalah konsumen yang menggunakan aplikasi Go-Food di Yogyakarta
- C. Sampel penelitian adalah 150 orang Mahasiswa UKDW
- D. Variabel yang akan di teliti yaitu :
  - a. Kinerja Karyawan (KK) : kinerja karyawan terutama driver yang sangat berpengaruh dalam perkembangan perusahaan

- b. Kemudahan Penggunaan (PEOU) : respon konsumen dalam penggunaan aplikasi yang sudah di sediakan perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
- c. Fungsi Penggunaan (FU) : dampak dari penggunaan aplikasi bagi konsumen dalam menggunakan aplikasi Go-Food.
- d. Kualitas Layanan (SQ ) : pelayanan yang diberikan driver terhadap pengiriman makanan.
- e. Kepuasan Konsumen (Y) : kepuasan konsumen digunakan untuk mengetahui dampak penggunaan Go-Food di Yogyakarta.

E. Penelitian akan dilakukan pada bulan September - Desember 2018

©UKDW

## BAB V

### KESIMPULAN dan SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis penelitian ini didapat kesimpulan sebagai berikut:

##### A. Analisis Karakteristik Responden

1. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin wanita dengan jumlah 85 responden (56.7%).
2. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan usia 18-20 tahun dengan jumlah 75 responden (50%).
3. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengeluaran perbulan sebesar Rp.1.500.00 – 2.000.000 dengan jumlah 48 responden (32%).
4. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki Intensitas sebanyak 3 kali dalam sebulan dengan jumlah 54 responden (36%).

B. Hasil analisis regresi linier berganda :

1. Variabel Kinerja Karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap konsumen atas layanan Go-food di kalangan mahasiswa UKDW Yogyakarta. Hal ini berarti hipotesis penelitian tidak diterima.
2. Variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen atas layanan Go\_Food di kalangan mahasiswa UKDW Yogyakarta Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima.
3. Variabel Fungsi Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen atas layanan Go-food di kalangan mahasiswa UKDW Yogyakarta Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima.
4. Variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan kepuasan konsumen atas layanan Go-food di kalangan mahasiswa UKDW Yogyakarta. Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian tidak diterima.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang memerlukan penelitian lanjutan.

Beberapa keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jawaban tertutup yang memaksa responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan oleh penulis.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di kalangan mahasiswa UKDW Yogyakarta saja serta memiliki keterbatasan responden yaitu hanya 150 responden.
3. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan karena keterbatasan-keterbatasan diatas.

## 5.3 Saran

### 5.3.1 Saran berdasarkan hasil penelitian untuk Go-Food Yogyakarta

Ditinjau dari hasil analisis uji regresi linear berganda ( uji t, uji F, uji  $R^2$ ) membuktikan bahwa komponen variable kemudahan penggunaan dan fungsi penggunaan aplikasi berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen atas layanan Go-Food di Yogyakarta dan tidak pada kinerja karyawan serta kualitas pelayanan. Hasil perhitungan determinasi ( $R^2$ ) yang menyatakan bahwa nilai adjusted R square adalah 0,267 yang berarti variabilitas variabel dependen (Kepuasan konsumen atas kualitas layanan Go-Food pada mahasiswa UKDW di Yogyakarta) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variable independen (*Kinerja Karyawan, Perceived Easy Of Use, Usage Function, dan Service Quality*) sebesar 26,7%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Dari hasil tersebut maka saran yang dapat penulis berikan untuk kedepannya bagi Go-Food adalah perlu diadakannya peningkatan terhadap kemudahan penggunaan dan fungsi penggunaan aplikasi.

### 5.3.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada penelitian selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik, yaitu :

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan tertutup tetapi juga pertanyaan terbuka yang dapat diajukan kepada responden dengan metode wawancara agar jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden lebih obyektif atau sesuai dengan keadaan responden.

2. Pada penelitian yang akan datang diharapkan peneliti melakukan studi terhadap Go-Food melalui variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Karena dari hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa nilai adjusted R square adalah 0,267 yang berarti variabilitas variabel dependen (Kepuasan Konsumen) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independent (*Kinerja Karyawan, Perceived Easy Of Use, Usage Function, dan Service Quality*) sebesar 26,7%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 26,7\% = 73,3\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Pada penelitian selanjutnya, sebaiknya peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara online agar dapat diharapkan jumlah responden lebih banyak dan varian.

©UKDM

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung..
- Augusty, Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 2011. *Sikap dan perilaku Dalam : Sikap Manusia Teori dan pengukuran ed.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bates, John E. G., dan Douglas Hoffman. 1999. *Managing Service Marketing: Text and Readings*. Orlando: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Chaffey, D. 2009. *E-Business and E-Commerce Management : Strategy, Implementation and Practice*, 4th edition, Prentice Hall.
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use and User Acceptance of Information Thecnology*. MIS Quartely.
- Dessler. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan. Benyamin Molan. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Dessler. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edit Terjemahan, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Furchan, A. 2007. *Pengantar Penelitian dalam pendidikan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Handoko, Hani. 1993. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, cetakan ketujuh, Yogyakarta : BPFE.

- Irawan Handi. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2006. *Principles of Marketing*. 11th Edition. New Jersey: Prentice hall. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Laohapensang, O. 2009. "Factor Influencing Internet Shopping Behavior : A Survey Of Consumer In Thailand". *Jurnal of Fashion Marketing and Management*, Vol.13, No. 4, pp. 501-513.
- Leedy, P.D. (1997). *Practical Research : Planning and Design*. Sixth Edition. Prectice Hall, Upper Saddle River. New Jersey. Chapter 4 : "The Review of the Related Literature".
- Lumongga,A. S. (2018, April 30). Retrieved Januari 18,2019, from Repositori Institusi USU, Universitas Sumatra Utara: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/6929>
- Margono. 1999. *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Mangkunegara, A. A. P 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Oentario, Yudianto dkk.2017. Pengaruh *Usefulness, Ease Of Use, Risk* Terhadap Intentionto Buy Online Atisseriee melalui Consumer Attitude berbasis Media Sosial di Surabaya. Surabaya : UKP (Diunduh pada bulan april 2017) (<http://jurnalpemasaran.petra.ac.id>),

Padamu Negeri, "Keterampilan Menulis Paragraf," Padamu Negeri Untuk Pendidikan Indonesia, <https://padamu.net/keterampilan-menulis-paragraf/> . diakses 17Juni 2019.  
Pukul: 23.22 WIB.

Putra, D.P. 2014. *Persepsi Konsumen Terhadap Produk-Produk Lokal yang Menggunakan Merek Asing*. Bengkulu : UKP (Diunduh pada bulan januari 2014) (<http://repository.unib.ac.id>).

Rogers, E.M. 1995. *Diffusion of Innovation*. 4th edition, New York : The Free express.

Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja*. Bamdung: Sinar Baru.

Suhendro. 2009. Pengaruh *Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use* dalam penggunaan sistem infromasi keuangan daerah. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret. Surakarta : UKP. (Diunduh pada tahun 2009).

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotests*, Edisi Pertama, Media Pressindo, Yogyakarta. C.V. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Qualityand Satisfaction*. Yogyakarta.

Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan jasa. Ekonomi*, Yogyakarta.