

ABSTRAK

NABILAH SALWA SAFANAH. NIM 2019110080. Pengaruh Kualitas Layanan Pengantaran Kurir GrabFood Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan di Jakarta Selatan. Di bawah bimbingan : Tanjung Prasetyo, SE, MP selaku Dosen Pembimbing.

Di Indonesia, perusahaan jasa transportasi online sedang meningkat pesat. Grab menjadi salah satu moda transportasi yang paling banyak digunakan. Di dalam aplikasi Grab, terdapat suatu layanan pengantaran makanan yaitu GrabFood. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kurir GrabFood terhadap kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satu faktornya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik responden pengguna GrabFood, untuk mengetahui kualitas layanan kurir GrabFood terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan kurir GrabFood, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kurir GrabFood terhadap kepuasan pelanggan di Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa layanan pengantaran makanan GrabFood di Jakarta Selatan yang berjumlah 100 orang. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi, diolah menggunakan program SPSS. Hasil penelitian

dengan analisis deskriptif kuantitatif yaitu, penilaian rata – rata terhadap kualitas pelayanan sebesar 3,58 masuk dalam kategori kualitas pelayanan yang baik, dan penilaian rata – rata terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,68 masuk dalam kategori setuju, artinya kualitas pelayanan kurir GrabFood berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Jakarta Selatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, GrabFood

ABSTRACT

NABILAH SALWA SAFANAH. NIM 2019110080. The Influence of GrabFood Courier Delivery Service Quality on Increasing Customer Satisfaction in South Jakarta. Under the guidance of: Tanjung Prasetyo, SE, MP as Supervisor.

In Indonesia, online transportation service companies are increasing rapidly. Grab is one of the most widely used modes of transportation. In the Grab application, there is a food delivery service, namely GrabFood. This research aims to analyze the quality of GrabFood courier service on customer satisfaction. Many factors influence customer satisfaction, one of which is service quality. Service quality is the fulfillment of customer needs and desires and delivery provisions to match customer expectations. The purpose of this research is to determine the characteristics of GrabFood user respondents, to determine the quality of GrabFood courier services on customer satisfaction, to determine customer satisfaction with GrabFood courier services, and to determine the influence of the quality of GrabFood courier services

on customer satisfaction in South Jakarta.

This research was conducted on 100 customers who have used the GrabFood food delivery service in South Jakarta. The analysis used is descriptive quantitative, simple linear regression, t test and coefficient of determination, processed using the SPSS program. The results of research using quantitative descriptive analysis are that the average assessment of service quality is 3.58, which is in the good service quality category, and the average assessment of customer satisfaction is 3.68, which is in the agree category, meaning that the quality of GrabFood courier service has an influence. on customer satisfaction in South Jakarta.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, GrabFood