

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA PESAN ANTAR MAKANAN DI YOGYAKARTA**
(Studi Pada Perusahaan Start-up Deliv di Yogyakarta)

SKRIPSI

Oleh:

Nama : Scanles Fundy Wilma

No. Mahasiswa : 11311406

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal 20 Maret 2016



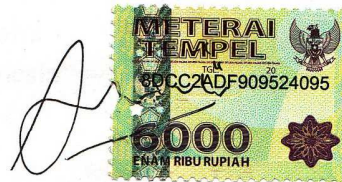
Dra. Sri Hardjanti, M.M

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 15 Maret 2016

Penulis



(Scanles Fundy Wilma)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
PESAN ANTAR MAKANAN DI YOGYAKARTA (STUDI PADA PERUSAHAAN START-
UP DELIV DI YOGYAKARTA)**

Disusun Oleh : **SCANLES FUNDY WILMA**

Nomor Mahasiswa : **11311406**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 11 April 2016

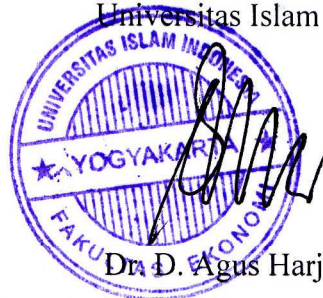
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sri Hardjanti, Dra., MM.



Penguji : Al Hasin, Drs., MBA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

ABSTRAK

Artikel ini adalah hasil penelitian yang bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan sebuah UMKM jasa, Deliv, yang berfokus pada pelayanan pesan antar makanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berbasis survei untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan jasa pesan antar makanan dan (2) mengetahui pengaruh dimensi paling dominan dari kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan jasa pesan antar makanan. Pengumpulan data dengan kuisioner yang dibagikan secara acak kepada 112 responden yang memenuhi syarat penelitian, dan kuisioner kembali sebanyak 93 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif antara dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan jasa pesan antar makanan, (2) Dimensi *tangible* merupakan pengaruh yang mendominasi kepuasan pelanggan. Penelitian ini berimplikasi bahwa perusahaan penyedia jasa pesan antar makanan tersebut perlu mengembangkan beberapa aspek guna meningkatkan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This article is the result of research that aim to evaluate the quality of SME services, Deliv, specialized on food delivery. This reserach used quantitative methods based on survey which aims to determine: (1) the influence of the quality of service which consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to customer satisfaction services on food delivery, (2) to determine which dimension that dominate the influence to service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to customer satisfaction on food delivery. Retrieval of data was taken by randomly distributed questionnaires to 112 respondents who fulfil the requirements and 93 quesionnaires was returned. These results indicate that: (1) There is a positive influence between the dimension tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to customer satisfaction on food delivery and (6) Tangible dimension was the most dominant influence on customer satisfaction. However, the result implicates that the enterprise need to improve some aspects that can increase the services quality.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi UII

Selama melaksanakan penelitian, baik saat persiapan, pelaksanaan kegiatan, sampai penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, saya selaku penulis dan penyusun skripsi ini mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak, Ibu, Scaleh K Rachelang, dan Vita Elisa Fitriana**, beserta keluarga besar yang telah memberikan dukungannya baik moril maupun materil dalam pelaksanaan dan penyelesaian penelitian ini.
2. **Dra. Sri Hardjanti, M.M.** selaku Dosen Pembimbing penelitian dan penulisan skripsi ini.
3. **Abdul Aziz Purnama Adi, Dimas Putra Raharja, Fardholi Sahrizal, Imam Faodji, Padma Dwi Haryanto**, selaku teman yang selalu membantu dan memotivasi penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
4. Keluarga besar **LPM Ekonomika FE UII**, yang selalu menjadi keluarga

kedua penulis.

5. Keluarga besar **Deliv**, yang selalu menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Sanak saudara serta kolega yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu.

Semoga penelitian yang telah penulis lakukan dapat bermanfaat dan menjadi suatu pembelajaran yang berguna bagi penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 15 Januari 2016

Penulis,

(Scanles Fundy Wilma)