

SKRIPSI

PENGARUH TARIF DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR GRABFOOD DI BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
(S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

JANE CRESTELLA ANANDA HALIM

NIM : 1710412620023



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

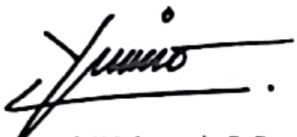
LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH TARIF DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN FITUR GRABFOOD DI BANJARMASIN


- A. Nama Mahasiswa : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing
Drs. H.Rasyidi, MM (.....)
NIP.195808161990031002
 - b. Penguji I
Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA (.....)
NIP.195608181984031002
 - c. Penguji II
Dr. Fitriyadi M.Si (.....)
NIP.196701131994031001

Banjarmasin, 22 September 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP.197511052001122001


Ketua Pembimbing


Drs. H. Rasvidi, MM
NIP.195808161990031002

Mengetahui

Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP.19730122198021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 18 bulan April tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2069/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 11 April 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1
Waktu Ujian : 11.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 81/A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 18 April 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Jane Crestella Ananda Halim

1. Ketua : Drs. H. Rasyidi, MM

2. Sekretaris : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

3. Anggota : Dr. Fitriyadi, M.Si

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj. Nurul Wahyani, S.Sos, M.AB

NIP. 197511052001122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2069/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Drs. H. Rasyidi, MM
2. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
3. Dr. Fitriyadi, MSi

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin
Dilaksanakan pada:
Hari dan Tanggal : Selasa, 18 April 2023
J a m : 11.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 1

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 April 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Rasyidi, MM	83	
2.	Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA	80	
3.	Dr. Fitriyadi, M.Si	80	
Jumlah		243	
Nilai Rata-rata		81	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 18 April 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Drs. H. Rasyidi, MM
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji


Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
J u m l a h			
N i l a i =			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 18 April 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Drs. H. Rasyidi, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A –	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B –	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji


Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai =			80

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 18 April 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Fitriyadi, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		
4.	Pengetahuan Umum		
Jumlah			
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 18 April 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Fitriyadi, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin

Nama Penguji I : Drs. H. Rasyidi, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	<i>Konsep kembali</i>	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 18 April 2023
Penguji I

Drs. H. Rasyidi, MM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin

Nama Penguji II : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 18 April 2023
Penguji II,

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

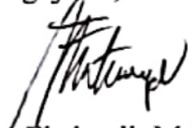
**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Jane Crestella Ananda Halim
NIM : 1710412620023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Grabfood di Banjarmasin

Nama Penguji III : Dr. Fitriyadi, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	Dasar/Fakta Fenomena CS masalah di perbaikan.
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	Uraian dan uraian judul masalah → Review Teori Revisi mayor.
3.	Metode Penelitian	Deskripsikan lebih metode penelitian.
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	Saran di uraian skripsi lebih penelitian.

Banjarmasin, 18 April 2023
Penguji III,


Dr. Fitriyadi, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk dalam menuntut ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“PENGARUH TARIF DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR GRABFOOD DI BANJARMASIN”** untuk persyaratan menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya tujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak M. Hasanur Ariffin, S.Sos, MM. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Drs. H.Rasyidi, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktunya untuk dapat menilai dan mengarahkan penulis menjadi lebih baik hingga selesai.

6. Bapak Dr. Fitriyadi M.Si selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk dapat menilai dan mengarahkan penulis menjadi lebih baik hingga selesai.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat sejak awal masuk perkuliahan.
8. Seluruh Staff Tata Usaha (BAAK) dan Staff Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menuntut ilmu.
9. Orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa hingga selesainya tugas skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman dan beberapa pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan semangat dan informasi yang diperlukan selama proses penulisan skripsi ini sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sama. Terima kasih.

Banjarmasin, 22 September 2023

Penulis



Jane Crestella Ananda Halim

1710412620023

PERSEMBAHAN

Yang terutama dari segalanya, dengan penuh rasa ucapan syukur kepada Tuhan Yesus yang telah memberikan pertolongan dan campur tangan yang teramat luar biasa telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Karya ilmiah ini dengan sangat bangga kupersembahkan kepada Ayahanda, Saudara dan Keluarga tercinta yang selama ini telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti. Apa yang telah ku terima saat ini tidak mungkin mampu ku membalasnya hanya dengan karya sederhana ini, semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayahanda, Saudara dan Keluarga bahagia. Hanya ucapan terima kasih yang dapat kuhanturkan buat keluarga besarku yang telah membantu.

Dan tak lupa juga bagi teman-teman tersayangku yang selalu ada disaat aku kesulitan mengerjakan selalu siap membantu. Terima kasih buat doa, kebersamaan dan bantuan kalian semoga keakraban ini selalu terjalin hingga nanti.

*“Great things are not done by impulse,
but by a series of small things brought together.”*

– Vincent Van Gogh

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 22 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Jane Crestella Ananda Halim

NIM: 1710412620023

ABSTRAK

Jane Crestella Ananda Halim, 1710412620023, 2023. Pengaruh Tarif dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Grabfood di Banjarmasin. Dibimbing oleh Rasyidi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Tarif dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Grabfood di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk eksplanatori. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga diperoleh 150 responden pengguna fitur Grabfood yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuesioner yang dibuat sendiri oleh penulis, terkait variabel-variabel yang diteliti oleh penulis. Analisa data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan SPSS 25.0.

Hasil penelitian berdasarkan uji secara parsial (Uji T) terlihat bahwa Tarif (X_1) tidak berpengaruh signifikan dengan nilai Sig. sebesar 0,074 diatas 0,05 dengan pengaruh sebesar 5% dengan bentuk hubungan positif. *E-Service Quality* (X_2) berpengaruh signifikan dengan nilai Sig. 0,000 dibawah 0,05 dengan pengaruh sebesar 34% dengan bentuk hubungan positif. Sedangkan berdasarkan uji secara simultan (Uji F) terlihat bahwa f hitung pada kolom Sig. 0,000 menunjukkan angka signifikan kurang dari 0,05 dengan pengaruh sebesar 39% sedangkan 61% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Tarif, *E-Service Quality* dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Jane Crestella Ananda Halim, 1710412620023, 2023. The Influence of Rates and E-Service Quality to Feature Usage Decisions Grabfood in Banjarmasin. Guided by Rasyidi.

The purpose of this study to examine the Influence of Rates and E-Service Quality to Feature Usage Decisions Grabfood in Banjarmasin.

This study uses a quantitative approach in the form of explanatory. The samples in this study using purposive sampling technique, in order to obtain 150 respondents Grabfood feature user that the research sample. The data used was taken from questionnaire design by the author, related variables examined by the author. Data analysis using descriptive analysis and multiple linear regression analysis with SPSS 25.0.

The result based on the partial test (T Test) was seen that the Rates (X_1) does not have a significant effect with the Sig. 0,074 above 0,05 with the influence of 5% to form positive relationship. E-Service Quality (X_2) has a significant effect with the Sig. 0,000 below 0,05 with the influence of 34% to form positive relationship. While based on the simultaneous test (F Test) looks that count in column F Sig. 0,000 indicates a significant number of less than 0,05 with the influence of 39% while 61% is the influence of other variables not examined in this study.

Keyword : *Rates, E-Service Quality and Buying Decisions*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran	15
2.1.2 Pengertian Jasa.....	16
2.1.3 Karakteristik Jasa	16
2.2 Keputusan Penggunaan.....	18
2.2.1 Pengertian Keputusan Penggunaan.....	18
2.2.2 Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan.....	19
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan.....	20
2.2.4 Indikator Keputusan Penggunaan	21
2.3 Tarif	23
2.3.1 Pengertian Tarif	23
2.3.2 Tujuan Penetapan Tarif.....	24

2.3.3 Indikator Tarif	26
2.4 E-Service Quality	27
2.4.1 Pengertian E-Service Quality	27
2.4.2 Manfaat <i>E-Service Quality</i>	29
2.4.3 Indikator E-Service Quality	29
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Hubungan Antar Variabel	34
2.6.1 Pengaruh Tarif Terhadap Keputusan Penggunaan	34
2.6.2 Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan	35
2.6.3 Pengaruh Tarif dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan	35
2.7 Model Penelitian	36
2.8 Hipotesis Penelitian	37
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Tipe Penelitian	38
3.3 Lokasi Penelitian	38
3.4 Populasi Dan Sampel	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Sampel	39
3.5 Definisi Operasional Variabel	40
3.5.1 Variabel Dependen	40
3.5.2 Variabel Independen	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Jenis Dan Sumber Data	52
3.7.1 Jenis Data	52
3.7.2 Sumber Data	52
3.8 Uji Instrumen Penelitian	53
3.8.1 Uji Validitas	53
3.8.2 Uji Reliabilitas	54
3.9 Uji Asumsi Klasik	55

3.9.1 Uji Normalitas.....	55
3.9.2 Uji Multikolinearitas	56
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.9.4 Uji Autokorelasi.....	57
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda	58
3.11 Uji Hipotesis.....	59
3.11.1 Uji Parsial (Uji-T).....	59
3.11.2 Uji Simultan (Uji-F).....	59
3.11.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	59
3.11.4 Sumbangan Efektif.....	60
3.11.5 Sumbangan Relatif.....	61
BAB IV.....	63
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	63
4.1 Sejarah Singkat PT. Grab Indonesia.....	63
4.2 Jenis Layanan Grab	65
4.3 Visi Dan Misi Grab	66
4.3.1 Visi.....	66
4.3.2 Misi	66
BAB V	67
HASIL DAN PEMBAHASAN	67
5.1 Hasil Penelitian.....	67
5.1.1 Karakteristik Responden.....	67
5.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	69
5.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	85
5.2.1 Hasil Uji Validitas.....	85
5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	88
5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	89
5.3.1 Hasil Uji Normalitas	89
5.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	92
5.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
5.3.4 Hasil Uji Autokorelasi	94
5.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	95

5.5 Hasil Uji Hipotesis	97
5.5.1 Hasil Uji T.....	97
5.5.2 Hasil Uji F.....	98
5.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	99
5.5.4 Hasil Sumbangan Efektif	101
5.5.5 Hasil Sumbangan Relatif	102
5.6 Interpretasi Hasil.....	103
5.6.1 Pengaruh Tarif terhadap Keputusan Penggunaan	103
5.6.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	103
5.6.3 Pengaruh Tarif dan <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Penggunaan	104
5.7 Implikasi Penelitian	104
5.8 Keterbatasan Penelitian	107
BAB VI.....	109
PENUTUP.....	109
6.1 Kesimpulan.....	109
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115
BIODATA PENELITI.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pesaing Grabfood Berdasarkan Jumlah Unduhan di Play Store.....	4
Tabel 1. 2 Top Brand Index Jasa Transportasi Online Tahun 2019, 2020, 2021 ...	5
Tabel 1. 3 Perbandingan Tarif Antara Grab dan Gojek	8
Tabel 1. 4 Perbandingan Kelebihan dan Kekurangan antara Grab dan Gojek	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3. 2 Skala Likert	52
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 5. 5 Tarif Grabfood sesuai dengan kemampuan saya	70
Tabel 5. 6 Tarif Grabfood relatif terjangkau bagi masyarakat.....	70
Tabel 5. 7 Tarif Grabfood sesuai dengan kualitas yang pelanggan dapatkan.....	71
Tabel 5. 8 Tarif Grabfood sesuai dengan jarak yang ditempuh.....	71
Tabel 5. 9 Tarif Grabfood sesuai dengan manfaat yang pelanggan dapatkan	72
Tabel 5. 10 Manfaat yang diterima lebih besar daripada tarif yang dibayarkan untuk penggunaan fitur Grabfood	72
Tabel 5. 11 Tarif Grabfood lebih terjangkau dibandingkan jasa antar makanan online lainnya.....	73
Tabel 5. 12 Tarif Grabfood lebih terjangkau dibandingkan jasa antar makanan konvensional	73
Tabel 5. 13 Saya dengan mudah menemukan yang saya butuhkan dalam fitur Grabfood	74
Tabel 5. 14 Saya merasakan kenyamanan dalam menggunakan fitur Grabfood daripada aplikasi perusahaan pesaingnya	74
Tabel 5. 15 Saya merasa bahwa GrabFood memberikan layanan yang dapat dipercaya.....	75
Tabel 5. 16 Saya merasa bahwa GrabFood cukup akurat dalam memberikan informasi sesuai kemauan pengguna	75
Tabel 5. 17 Saya merasa aman bertransaksi dengan aplikasi Grabfood	76
Tabel 5. 18 Saya merasa aplikasi Grabfood sudah baik dan jelas dalam melindungi informasi pribadi seperti data diri.....	76
Tabel 5. 19 Saya merasa bahwa Grabfood dengan cepat memberikan apa yang saya pesan dengan tepat	77
Tabel 5. 20 Saya dapat merasakan kecepatan dan kemudahan mengakses aplikasi Grabfood	77
Tabel 5. 21 Grabfood menawarkan refund/retur/tukar makanan jika ternyata tidak tersedia	78

Tabel 5. 22 Grabfood dapat menghitung biaya pengiriman sesuai dengan jarak lokasi restoran	78
Tabel 5. 23 Saya dapat menjangkau layanan aplikasi GrabFood dimanapun dan kapanpun	79
Tabel 5. 24 Saya dapat menjangkau layanan aplikasi GrabFood dimanapun dan kapanpun	79
Tabel 5. 25 Saya dapat menghubungi kontak driver melalui aplikasi Grabfood dengan mudah	80
Tabel 5. 26 Saya menggunakan aplikasi Grabfood karena kebutuhan	80
Tabel 5. 27 Aplikasi GrabFood menawarkan berbagai santapan sesuai dengan kebutuhan	81
Tabel 5. 28 Saya dapat menemukan informasi lokasi suatu restoran dalam aplikasi GrabFood sebelum memutuskan untuk membeli	81
Tabel 5. 29 Saya dapat menemukan informasi harga suatu restoran dalam aplikasi GrabFood sebelum memutuskan untuk membeli	82
Tabel 5. 30 Saya yakin menggunakan aplikasi GrabFood karena kualitasnya.....	82
Tabel 5. 31 Saya yakin menggunakan aplikasi GrabFood karena memberikan penawaran yang bagus	83
Tabel 5. 32 Saya memutuskan menggunakan aplikasi GrabFood karena lokasi restoran dapat ditemukan	83
Tabel 5. 33 Saya memutuskan menggunakan aplikasi GrabFood karena harga yang sesuai dengan layanan yang diberikan	84
Tabel 5. 34 Saya akan selalu menggunakan aplikasi GrabFood.....	84
Tabel 5. 35 Saya tidak akan menggunakan aplikasi lain selain GrabFood.....	85
Tabel 5. 36 Hasil Uji Validitas	86
Tabel 5. 37 Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 5. 38 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	91
Tabel 5. 39 Hasil Uji Multikolinieritas	92
Tabel 5. 40 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	94
Tabel 5. 41 Hasil Uji Autokorelasi	95
Tabel 5. 42 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	95
Tabel 5. 43 Hasil Uji T	97
Tabel 5. 44 Hasil Uji F.....	99
Tabel 5. 45 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	100
Tabel 5. 46 Tabel Nilai Distribusi Sumbangan Efektif dan Relatif.....	101
Tabel 5. 47 Hasil Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Fitur Aplikasi Grab	3
Gambar 1. 2 Hasil Pra Survei Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Fitur Grabfood	12
Gambar 2. 1 Model Penelitian	36
Gambar 5. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	89
Gambar 5. 2 Hasil Uji Normalitas Probability Plot	90
Gambar 5. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Gambar 5. 4 Model Hasil Penelitian.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 2 Output SPSS	121
Lampiran 3 Sertifikat Plagiasi	144
Lampiran 4 Sertifikat TOEFL.....	145