

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN**  
**KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN**  
**PEMBELIAN MAKANAN DAN MINUMAN PADA APLIKASI**  
**GRABFOOD DI KOTA BANJARMASIN**

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

Oleh:

**NADIA**  
**NIM: 2110412320061**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**  
**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan dan Minuman Pada Aplikasi Grabfood di Kota Banjarmasin

- A. Nama Mahasiswa : Nadia  
B. NIM : 2110412320061  
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

D. Tim Penguji:

- a. Pembimbing

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP.197104201999031001

[.....]

- b. Penguji I

Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM  
NIP.197306161999031003

[.....]

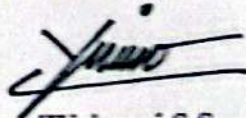
- c. Penguji II

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM  
NIP.198912072025211048

[.....]

Banjarmasin, 6 Februari 2026

KPS Administrasi Bisnis



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

Ketua Pembimbing



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP. 197606132006041001



## BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
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 Kamis tanggal 4 bulan Desember tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6738/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 24 November 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Nadia  
NIM : 2110412320061  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan dan Minuman Grabfood di Kota Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 13.30 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 : 4 Desember 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nadia

1. Ketua : Dr. Irwansyah, S.Sos, MM
2. Sekretaris : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
3. Anggota : Rizki Muslim Nidayat, S.AB, MM

Mengetahui/membenarkan :

an, Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## SURAT TUGAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
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 : 6738/UN8.1.13/KP.10.00/2025

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

1. Dr. Irwansyah, S.Sos, MM
2. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
3. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

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

Nama : Nadia  
NIM : 2110412320061  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap  
Keputusan Pembelian Makanan dan Minuman Grabfood di  
Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 4 Desember 2025  
Jam : 13.30 Wita s.d Selesai  
Tempat : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 November 2025

Dekan,



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



Center

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"  
2. Cara kerja ini telah dipublikasikan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN

## DAFTAR NILAI



### KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 : Nadia  
NIM : 2110412320061  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan dan Minuman Grabfood di Kota Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Irwansyah, S.Sos, MM	83	
2.	Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM	80	
3.	Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM	80	
Jumlah		243	
Nilai Rata-rata		81	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 4 Desember 2025

#### 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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Makanan dan Minuman Pada Aplikasi Grabfood Di Banjarmasin ". Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-I di Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Dr. H. Hairudinor, S.Sos MM selaku Dosen Penguji I yang telah membantu memberikan saran-saran dan arahan agar proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Penguji II yang telah membantu memberikan saran-saran dan arahan agar proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Orang tua, saudara-saudara kami atas doa , dukungan serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
6. Teman teman satu Angkatan Program Studi Administrasi Bisnis 2021
7. Serta pihak pihak lainnya yang tidak disebut satu persatu, yang telah memberikan bantuan terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut

Banjarmasin, 11 Maret 2025



Nadia

2110412320061

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Gumaran. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan bangku perkuliahannya karena adanya suatu halangan namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai Sarjana bahkan melanjutkan pendidikan.
2. Pintu surgaku, Ibunya Dewi. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu
3. Kepada saudara kandungku yang tak kalah penting kehadirannya ka Abdul Wahid. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti.
4. Keluarga besar dan sahabat-sahabat terbaik, yang senantiasa memberikan motivasi, tawa, dan semangat di saat penulis menghadapi kesulitan.
5. Bapak Irwansyah, selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan penelitian ini.
6. Almamater Universitas tercinta, tempat penulis menimba ilmu dan mengembangkan diri.

Semoga karya ini dapat menjadi langkah kecil yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi kebanggaan bagi semua pihak yang telah mendukung penulis.

## 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 November 2025

Yang Membuat Pernyataan



Nadia

Nim. 2110412320061

### ABSTRAK

Nadia, 2110412320061, 2025. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap Keputusan pembelian makanan dan minuman pada aplikasi grabfood di Banjarmasin, di bawah bimbingan Irwansyah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap Keputusan pembelian. Penelitian ini Menggunakan pendekatan kuantitatif, sebanyak 40 responden dengan Teknik pengumpulan data Menggunakan kuesioner dan analisis data Menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *IMB SPSS Statistic versi 26*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan pembelian. Kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Keputusan pembelian dan GrabFood.

## **ABSTRACK**

*Nadia, 2110412320061, 2025. The Influence of Service Quality and Trust on the Purchase Decision of Food and Beverages through the GrabFood Application in Banjarmasin, under the supervision of Irwansyah.*

*This study aims to determine whether service quality and trust have a significant partial and simultaneous effect on purchase decisions. This research uses a quantitative approach with 40 respondents. Data were collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the help of IBM SPSS Statistics version 26.*

*The results of the study show that service quality has a significant partial effect on purchase decisions. Trust also has a significant partial effect on purchase decisions. Furthermore, service quality and trust together have a significant simultaneous effect on purchase decisions.*

*Keywords: Service Quality, Trust, Purchase Decision, GrabFood.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
SURAT TUGAS .....	iv
DAFTAR NILAI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS .....	12
2.1 Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.1 Fungsi Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.2 Tujuan Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	14
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	15
2.1.5 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen.....	16
2.2. Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.3 Kepercayaan .....	18

2.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	18
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	19
2.3.3 Manfaat Kepercayaan .....	21
2.3.4 Indikator Kepercayaan .....	22
2.4 Keputusan Pembelian .....	23
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	23
2.4.2 Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	23
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	26
2.4.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu .....	31
2.6 Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Desain Penelitian .....	40
3.3 Lokasi Penelitian .....	40
3.4 Populasi, Sampel dan Tehnik Sampling .....	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Besar Sampel .....	41
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	49
3.7 Tehnik Analisis Data.....	50
3.7.1 Skala Pengukuran.....	50
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
3.9 Analisis Statistik Deskriptif.....	52
3.10 Uji Hipotesis .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Profil Responden.....	55
4.2 Hasil Deskriptif Statistik .....	57
4.3 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas.....	67
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	69

4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
5.1 Pembahasan.....	78
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
5.1.2 Pengaruh kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	79
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	80
5.2 Implikasi Hasil Penelitian .....	82
5.2.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	82
5.2.2 Implikasi Kepercayaan Terhadap keputusan pembelian.....	82
5.2.3 Implikasi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	84
5.3 Keterbatasan penelitian .....	85
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
6.1 Kesimpulan.....	86
6.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
Lampiran.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variabel .....	45
Tabel 3. 2 Penentuan Skor Jawaban Responden .....	50
Tabel 3. 3 Rentang Kategori Jawaban Responden .....	52
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Kolerasi R.....	54
Tabel 4. 1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4. 2 Karateristik Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 3 Karateristik Berdasarkan Rentang Gaji.....	56
Tabel 4. 4 Karateristik Responden Berdasarkan Domisili .....	57
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1).....	58
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepercayaan (X2).....	61
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y).....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Peleyanan (X1).....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Keputusan Pelanggan (Y) .....	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas .....	69
Tabel 4. 12 Uji Statistik Non-Parametrik One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regrei Linier Berganda.....	73
Tabel 4. 15 Hasil uji parsial (uji t).....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) .....	76
Tabel 4. 17 Hasil koefision determinasi (R2).....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah penggunaan grab di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Jumlah pungenan Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan .....	3
Gambar 1. 3 Penilaian GrabFood di Banjamasin.....	7
Gambar 1. 4 Grafik kepercayaan pelanggan terhadap aplikasi grabfood .....	9
Gambar 2. 1 Model Tahap-Tahap Proses Penelitian .....	24
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	69
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	70
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Gambar 5. 1 Analisis Model Hasil Akhir .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rancangan Kuesioner .....	92
Lampiran 2 Tabel Skor Jawaban .....	96
Lampiran 3 Hasil Asumsi Klasik .....	98
Lampiran 4 Dokumentasi .....	101
Lampiran 5 Biodata Peneliti .....	108