

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *EASE OF USE*, *E SERVQUAL* DAN *SALES PROMOTION***  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA GO-FOOD**  
**DI KOTA BANJARMASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**NINA NUR DAMAYANTI**

**NIM: 2110312320033**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**BANJARMASIN**

**2025**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH *EASE OF USE*, *E SERVQUAL* DAN *SALES PROMOTION*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA GO-  
FOOD DI KOTA BANJARMASIN**

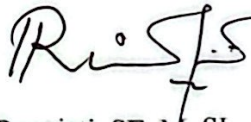
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nina Nur Damayanti**

**NIM: 2110312320033**

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 11 April 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



Rusniati, SE, M. SI

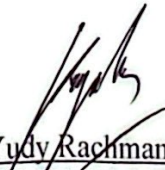
NIP. 19721117 199702 2 004

Penguji I



DR. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M. SI  
NIP. 19730727 200112 2 001

Penguji II



M. Yudy Rachman, SE, MM  
NIP. 19821023 200501 1 001

Kordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE, M. SI

NIP. 19700707 200501 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**BANJARMASIN**

Nama : Nina Nur Damayanti  
NIM : 2110312320033  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Ease of use*, *E- servqual* dan *Sales Promotion*  
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Go-food di  
Kota Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Jum'at, 11 April 2025  
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA

**Tim Penguji**

Pembimbing : Rusniati, SE, M.SI

(  )

Penguji I : DR. RR Yulianti Prihatiningrum, SE, M.SI (

 )

Penguji II : M. Yudy Rachman, SE, MM

(  )

## LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Nina Nur Damayanti  
NIM : 2110312320033  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Ease of use*, *E- servqual* dan *Sales Promotion*  
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Go-food di  
Kota Banjarmasin

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

Ujian Dilaksanakan : Jum'at, 11 April 2025

Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA

Disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Demikian berita acara perbaikan Skripsi yang telah mendapatkan persetujuan

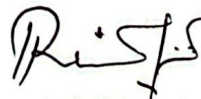
Banjarmasin, 28 April 2025

Mahasiswa



**Nina Nur Damayanti**  
NIM. 2110312320033

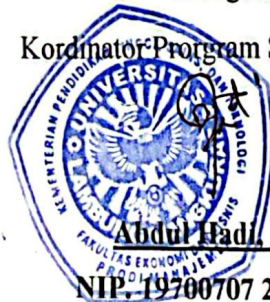
Pembimbing



**Rusniati, SE, M.SI**  
NIP. 19721117 199702 2 004

Mengetahui,

Kordinator Program Studi Manajemen



**Abdul Hadi, SE, M.SI**  
NIP. 19700707 200501 1 001

## SURAT PERNYATAAN ORISILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 28 April 2025  
Yang membuat pernyataan



Nina Nur Damayanti  
NIM. 2110123200333

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh *ease of use*, *e-servqual* dan *sales promotion* terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Go-food di Kota Banjarmasin". Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa doa, dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Saya sebagai penulis pada kesempatan kali ini berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE., M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.SI selaku Kordinator Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
3. Ibu Rusniati, SE, M.SI selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyusun dan memberikan saran saat menghadapi kendala dalam pembuatan Skripsi ini.
4. Ibu RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.SI selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak M. Yudy Rachman, SE, MM selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini

6. Bapak Dr. Asrid Juniar, SE, MM, selaku Wakil Dekan III dan Dosen Penasihat Akademik penulis, telah turut membantu kelancaran persetujuan mata kuliah pada setiap semester, menangani berbagai urusan lainnya, serta memberikan wejangan yang berharga sebagai bekal untuk masa depan.

7. Ibu Redawati SE, M.Fin., selaku Dosen Pengajar yang sudah seperti ibu kedua bagi penulis, telah membantu memberikan dorongan dan arahan agar dapat menyelesaikan skripsi ini serta mengajarkan dan memberikan nasihatnya kepada penulis agar dapat menyelesaikan setiap proses dari perkuliahan ini. Serta seluruh Bapak Ibu Dosen Pengajar khususnya Prodi Manajemen Universitas Lambung Mangkurat

8. Kepada kedua orang tua penulis Bapak Basuni dan Ibu Noorlinawati yang telah memberikan doa, dukungan kepada penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini. Yang juga memberikan izin dan kepercayaannya kepada penulis agar dapat menyelesaikan gelar sarjana.

9. Kepada almarhumah Nini Hj. Galuh Murdia, yang senantiasa memberikan doanya kepada penulis semasa hidup beliau. Meskipun ini adalah tahun keempat tanpa kehadiran beliau dan beliau tidak dapat memberikan doa secara langsung, penulis percaya bahwa doa-doa beliau semasa hidupnya terus mengalir hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada adik-adik penulis Fakhrian, Hasya, Galih, Akmal sudah menjadi penyemangat penulis disaat proses pembuatan Skripsi penulis

11. Kepada teman seperjuangan yang Azril, Laila, Wanda, Fauzan yang telah menjadi penyemangat dan membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini, serta menjadi sahabat semasa perkuliahan.

12. Nina Nur Damayanti, kepada diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih telah berusaha, tidak pantang menyerah, serta menikmati setiap proses yang tidak mudah ini. Terimakasih telah menyelesaikannya dengan baik. Motto Hidup yang selalu penulis pegang adalah "*Hidup tidak boleh sederhana, hidup itu harus hebat, luas, kuat, besar, dan bermanfaat. Yang sederhana adalah sikapnya*"

Banjarmasin, 26 Maret 2025



Nina Nur Damayanti  
NIM. 2110312320033

## **ABSTRACT**

Nina Nur Damayanti. 2025. *The Influence of Ease of Use, E-Servqual and Sales Promotion on customer loyalty of Go-food users in Banjarmasin City. Supervisor: Rusniati.*

*This study aims to analyze: (1) the influence of ease of use, e-servqual and sales promotion on customer loyalty of Go-food in Banjarmasin City, (2) the influence of ease of use on customer loyalty of Go-food in Banjarmasin City, (3) the influence of e-servqual on customer loyalty of Go-food in Banjarmasin City, (4) the influence of sales promotion on customer loyalty of Go-food in Banjarmasin City.*

*This study is a quantitative study conducted on Go-Food users in Banjarmasin City. The sampling technique used is purposive sampling, with a sample size of 100 people. Data analysis was carried out using multiple linear regression.*

*The results of the study indicate that ease of use, e-servqual, and sales promotion have a simultaneous effect on customer loyalty. In addition, ease of use and e-servqual have a partial effect on customer loyalty, while sales promotion does not have a partial effect on customer loyalty.*

*Keywords: customer loyalty, ease of use, e-servqual, sales promotion*

## ABSTRAK

Nina Nur Damayanti. 2025. Pengaruh *Ease Of Use*, *E-Servqual* dan *Sales Promotion* terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Go-food di Kota Banjarmasin. Pembimbing: Rusniati.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh *ease of use*, *e-servqual* dan *sales promotion* terhadap loyalitas pelanggan Go-food di Kota Banjarmasin, (2) pengaruh *ease of use* terhadap loyalitas pelanggan Go-food di Kota Banjarmasin, (3) pengaruh *e-servqual* terhadap loyalitas pelanggan Go-food di Kota Banjarmasin, (4) pengaruh *sales promotion* terhadap loyalitas pelanggan Go-food di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada pengguna Go-Food di Kota Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *ease of use*, *e-servqual*, dan *sales promotion* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, *ease of use* dan *e-servqual* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, sementara *sales promotion* tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** loyalitas pelanggan, *ease of use*, *e-servqual*, *sales promotion*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR LEGALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISILITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	15
1.3. Tujuan Penelitian .....	15
1.4. Manfaat Penelitian .....	16
1.5. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
2.1. Landasan Teori.....	18
2.2. <i>Ease Of Use</i> .....	19
2.2.1 Pengertian <i>Ease Of Use</i> .....	19
2.2.2 Indikator <i>Ease Of Use</i> .....	20
2.3. <i>E- Servqual</i> .....	20
2.3.1 Pengertian <i>E-servqual</i> .....	20
2.3.2. Indikator <i>E-servqual</i> .....	21
2.4. <i>Sales Promotion</i> .....	21
2.4.1. Pengertian <i>Sales Promotion</i> .....	21
2.4.2. Indikator <i>Sales Promotion</i> .....	22
2.5. Loyalitas Pelanggan .....	23
2.5.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	23
2.5.2. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	23
2.6. Pengaruh <i>Ease Of Use</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	24

2.7. Pengaruh <i>E-Servqual</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
2.8. Pengaruh <i>Sales Promotion</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.9. Penelitian Sebelumnya.....	25
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....</b>	<b>27</b>
3.1. Kerangka Konseptual.....	27
3.2. Hipotesis .....	29
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
4.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
4.2. Jenis Penelitian.....	36
4.3. Tempat/Lokasi Penelitian .....	36
4.4. Unit Analisis .....	36
4.5. Populasi dan Sampel .....	37
4.6. Definisi Operasional Variabel.....	37
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	38
4.8. Teknik Analisis Data.....	38
4.8.1. Uji Validitas .....	39
4.8.2. Uji Reabilitas .....	39
4.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
4.8.4. Uji Regresi Berganda .....	42
4.8.6. Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>45</b>
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
5.1.1 Identitas Objek Penelitian .....	45
5.1.2. Sejarah Singkat .....	46
5.1.3. Struktur Organisasi .....	48
5.2. Hasil dan Analisis .....	49
5.2.1. Karakteristik Responden .....	49
5.2.2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	52
5.2.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	60
5.2.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	62
5.2.4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	62
5.2.5. Hasil Analisis Data.....	64
5.2.6. Hasil Pengujian Hipotesis .....	65
5.2.7. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
5.2.7.4. Pengaruh <i>Sales promotion</i> terhadap Loyalitas pelanggan.....	70
5.2.8. Implikasi Hasil Penelitian .....	71

5.2.9. Keterbatasan Penelitian.....	74
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
6.1. Kesimpulan .....	76
6.2. Saran .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pra-survey .....	12
Tabel 5.3. Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 5.2. Karakteristik Usia .....	50
Tabel 5.3. Pekerjaan .....	51
Tabel 5.4. Penghasilan .....	52
Tabel 5.5. Skala likert .....	53
Tabel 5.6. Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel <i>ease of use</i> X1 .....	53
Tabel 5.7. Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel <i>e-servqual</i> X2 .....	54
Tabel 5.8. Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel <i>sales</i> <i>promotion</i> X3 .....	56
Tabel 5.9. Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel loyalitas pelanggan Y.....	58
Tabel 5.10. Hasil Uji validitas.....	61
Tabel 5.11. Hasil Uji reabilitas .....	62
Tabel 5.12. Hasil Uji normalitas .....	63
Tabel 5.13. Hasil Uji multikolinieritas .....	63
Tabel 5.14. Hasil Uji heteroskedastisitas .....	64
Tabel 5.15. Regresi linear .....	65
Tabel 5.16. Hasil Uji hipotesis .....	66
Tabel 5.17. Hasil Uji hipotesis .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Tampilan Go-Food. ....	6
Gambar 1. 2. Promo Go-Food. ....	8
Gambar 1. 3. Ulasan Go-Food. ....	10
Gambar 1. 4. Kerangka Konseptual. ....	37
Gambar 5.1. Logo Gojek.....	46
Gambar 5.2. Struktur Organisasi Gojek .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	79
Petunjuk pengisian .....	80
Pernyataan kuesioner.....	80