

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG JASA TRANSPORTASI  
*ONLINE* GRAB-FOOD PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
NIDA ANISA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2020 M/1442 H**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG JASA TRANSPORTASI  
*ONLINE GRAB-FOOD* PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**NIDA ANISA**

**170101050686**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2020 M/1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nida Anisa  
NIM : 170101050686  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 27 Mei 1999  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 29 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,

A 6000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a handwritten signature over it. The stamp is yellow and green, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000 ENAM RIBU RUPIAH', and a serial number '437E6AHF835669318'.

Nida Anisa

## PERSETUJUAN

**Skripsi Yang Berjudul** : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi  
Terhadap Minat Membeli Ulang Jasa Transportasi  
Online Grab-Food Pada Masa Pandemi Covid-19  
di Kota Banjarmasin

**Ditulis Oleh** : Nida Anisa

**NIM** : 170101050686

**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam

**Program** : Strata Satu (S-1)

**Program Studi** : Ekonomi Syariah

**Tahun Akademik** : 2020/2021

**Tempat dan Tanggal Lahir** : Banjarmasin, 27 Mei 1999

**Alamat** : Jl. Bina Karya Komplek Baruh Batuah RT.68  
RW.04 Kel. Pelambuan Kec. Banjarmasin Barat

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Mengetahui,  
Ketua Program Studi SI Ekonomi  
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, SE., MM  
NIP. 197804272009012010

Banjarmasin, 29 Oktober 2020  
Pembimbing I



Erisa Nilasari, SP., MP  
NIP. 198408282009012006

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Minat Membeli Ulang Jasa Transportasi Online Grab-Food Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Banjarmasin*”, ditulis oleh Nida Anisa, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 16 Nopember 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)



Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP 19600609 198803 1 000

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Zaki Mubarak, SE, M.Si (Ketua)	1.
2. Erisa Nilasari, S.P, M.P (Anggota)	2.
3. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I (Anggota)	3.
4. Muhammad Qamaruddin, ME (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Nida Anisa.** 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Minat Membeli Ulang Jasa Transportasi Online Grab-Food Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Erisa Nilasari, S.P, M.P.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan Minat Membeli Ulang.

Perkembangan teknologi internet yang semakin pesat pada masa sekarang ini mendukung pertumbuhan bisnis jasa yang bersifat *online* salah satunya jasa transportasi *online* Grab. Wabah pandemi virus covid-19 berdampak pada hampir seluruh sektor salah satunya adalah bisnis jasa transportasi *online* yang berakibat pada penurunan pengguna transportasi *online* Grab namun adanya wabah COVID-19 saat ini telah merubah pola interaksi serta gaya hidup manusia. Layanan Jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi ini mengalami peningkatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas layanan, harga dan promosi terhadap minat membeli ulang jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi Covid-19 di Kota Banjarmasin. Jenis Penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif data diperoleh menggunakan kuesioner/angket yang disebarakan secara *online* populasinya adalah seluruh masyarakat di Kota Banjarmasin yang pernah melakukan pembelian pada Grab-Food. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data diperoleh dari identitas responden yang meliputi nama, penghasilan, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir dan persepsi responden terhadap variabel penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan pembelian pada aplikasi jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi covid-19 ini di Kota Banjarmasin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan Uji T dan Uji F.

Hasil penelitian menyatakan secara parsial Kualitas layanan (X1) dan Promosi (X3) berpengaruh signifikan terhadap minat membeli ulang (Y) jasa Grab-Food pada masa pandemi covid-19 sedangkan untuk faktor Harga (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang jasa Grab-Food pada masa pandemi Covid-19. Secara simultan seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap minat membeli ulang (Y) jasa Grab-Food pada masa pandemi covid-19. Hasil pengujian determinasi menunjukkan hasil nilai R-Square sebesar 33,5% variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel terikatnya.

## **MOTTO**

**“Man Jadda Wa Jadda”**

**“Dream, Pray and Action”**

*“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)*

## **PERSEMBAHAN**

Sujud Syukur Alhamdulillah kupersembahkan kepada –Mu Ya Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang selalu membantu setiap langkah ku untuk dapat meraih impian dan cita-citaku.

Kupersembahkan dengan segenap cinta  
Sebuah Karya yang sederhana ini untuk:

Abah dan Mama tercinta, yang selalu menjadi penyemangat dalam tiap langkahku, Terimakasih yang tak terhingga atas segala doa, jasa, pengorbanan dan kasih sayang yang berlimpah dari Abah dan Mama untukku, Sebuah karya sederhana ini semoga dapat menyelinapkan senyum kebahagiaan Mama dan Abah. Doa dan Ridha dari Mama dan Abah selalu menuntun jalanku semoga menjadi keberkahan dan Ridha Allah SWT.

Untuk Adik-adikku tersayang Tiara, Azzahra, Azrina, yang selalu ada menghiburku disaat rasa sedih, gelisah itu muncul, dan selalu mendukung setiap langkahku, kalian adalah motivasi ku untuk tetap semangat berjuang.

Untuk Dosen Pembimbing Ibu Erisa Nilasari, S.P, M.P. yang selalu membimbingku, memberikan saran, arahan untuk dapat menyelesaikan Karya ini dengan baik. Terimakasih ibu atas bimbingan yang sangat membangun dari Ibu, semoga kebaikan ibu dibalas Allah Swt.

Untuk Sahabat-sahabatku

Yang selalu memberikan semangat, menguatkan ku selalu ada dikala aku membutuhkan. Terimakasih atas memori yang begitu manis dan indah terukir dalam lembaran kisah perjuangan masa perkuliahan kita.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge

ف	fa'	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami lah</i>
-----------------	---------	--------------------------------

#### IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	dammah	Ditulis	Yantiqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

**VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

**IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. karena berkat rahmat, taufiq, dan hidayah, serta bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Minat Membeli Ulang Jasa Transportasi *Online* Grab-Food Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Banjarmasin** guna memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw yang telah menunjukkan kita jalan keselamatan di dunia dan akhirat, beserta para keluarga, sahabat serta mereka yang mengikuti beliau dari dahulu *ila yaumul qiyamah* sebagai penerang bagi umat Islam diseluruh dunia.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Rohana Faridah, SE, MM dan Ibu Erissa Nilasari, S.P, M.P selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Ibu Erissa Nilasari, S.P, M.P selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan,saran, petunjuk bimbingan dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen, karyawan/karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Mama Abah dan Adik-Adikku terima kasih atas segala doa, cinta, dan kasih sayang, serta pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, tak pernah kulupakan.
7. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dan penulis berdoa semoga Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan dari karya ini, mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kegunaan Penelitian .....	13
E. Kerangka Pemikiran.....	14
F. Hipotesis .....	14
G. Definisi Operasional .....	15
H. Penelitian Terdahulu .....	19
I. Sistematika Pembahasan .....	27
<b>BAB II PEMASARAN DAN KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN ULANG JASA .....</b>	<b>28</b>
A. Pemasaran .....	28
B. Bauran Pemasaran.....	36
C. Kualitas Layanan .....	42
D. Perilaku Konsumen.....	45
E. Kepuasan Konsumen .....	53
F. Minat Membeli Ulang.....	55
G. Transportasi <i>Online</i> Grab-Food .....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	59
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	60
1. Populasi .....	60
2. Sampel Penelitian .....	60
D. Data, Sumber Data dan Jenis Data.....	62
1. Data.....	62
2. Sumber Data .....	62
3. Jenis Data.....	63

E.	Metode Pengumpulan Data.....	64
1.	Wawancara .....	64
2.	Angket/Kuesioner .....	64
3.	Dokumentasi .....	65
F.	Variabel Penelitian .....	65
G.	Uji Instrumen Penelitian .....	66
1.	Uji Validitas.....	66
2.	Uji Reliabilitas .....	67
H.	Teknik Analisis Data.....	68
1.	Uji Asumsi Klasik .....	68
2.	Metode Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
3.	Pengujian Hipotesis .....	71
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>		<b>73</b>
A.	Penyajian Data .....	73
1.	Profil PT.Grab dan Layanan Grab-Food .....	73
2.	Deskripsi Responden .....	74
3.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	79
4.	Uji Instrumen Penelitian .....	99
5.	Uji Asumsi Klasik .....	103
6.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	107
7.	Uji Koefisien Determinasi .....	109
8.	Uji Hipotesis .....	110
B.	Analisis Data.....	115
C.	Bauran Pemasaran Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Grab-Food dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	127
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>130</b>
A.	Simpulan.....	130
B.	Saran.....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>133</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif terbaru ojek <i>online</i> di Indonesia 2020.....	10
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	75
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	75
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	76
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	77
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan.....	77
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan jumlah pemesanan Grab-Food pada masa pandemi .....	78
Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai penggunaan layanan pengantaran makanan/minuman Grab-Food yang tidak melakukan kontak langsung dengan <i>Driver</i> pada masa pandemi covid-19 .....	79
Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai pelayanan Grab-Food selama 24 jam pada masa pandemi Covid 19 .....	80
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai pemberitahuan dari <i>Driver</i> jika terjadi keterlambatan pengantaran pada masa pandemi covid 19.....	80
Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai konfirmasi <i>Driver</i> mengenai menu pesanan dalam kondisi pandemi Covid 19.....	81
Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai kecepatan dan ketanggapan <i>Driver</i> Grab-Food dalam menerima keluhan pelanggan dalam kondisi pandemi Covid 19 .....	82
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu proses pemesanan dan pengantaran makanan dalam kondisi pandemi covid 19.....	83
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai pemberitahuan dari <i>Driver</i> Grab-Food jika makanan yang dipesan habis atau penyedia makanan tutup pada kondisi pandemi Covid 19 .....	83
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai <i>Driver</i> Grab-Food langsung mengkonfirmasi alamat setelah makanan dipesan pada kondisi pandemi Covid-19.....	84

Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai pelayanan Grab-Food yang memuaskan pada kondisi pandemi Covid 19 .....	84
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai <i>Driver</i> Grab-Food memberikan pelayanan yang ramah dan sopan dalam kondisi pandemi Covid-19 .....	85
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai pelayanan Grab-Food mampu memberikan keamanan produk makanan bersih dan higienis dalam kondisi pandemi Covid-19.....	86
Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai pelayanan jasa Grab-Food menyediakan bantuan pada aplikasinya dan memberitahu kewaspadaan akan Covid-19.....	86
Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai aplikasi layanan Grab-Food memberi rekomendasi beragam pilihan makanan dan dapat menyesuaikan dengan lokasi pemesan pada kondisi pandemi Covid-19 .....	87
Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai kemasan makanan yang Dipesan pada layanan Grab-Food dikemas dengan baik untuk menghindari penularan virus Covid-19 .....	88
Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai <i>Driver</i> Grab-Food memperhatikan protokol kesehatan menggunakan masker atau hand sanitizer saat mengantarkan makanan dalam kondisi pandemi Covid-19 .....	88
Tabel 4.22 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator kualitas layanan.....	89
Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai harga makanan dan tarif ongkos pengiriman pada layanan Grab-Food terjangkau dalam kondisi pandemi Covid-19.....	90
Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai harga makanan pada aplikasi layanan Grab-Food sesuai dengan kualitas makanan dalam kondisi pandemi Covid-19.....	91
Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai harga layanan Grab-Food sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh layanan Grab-Food pada kondisi pandemi COVID-19.....	91
Tabel 4.26 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator harga.....	92
Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai jasa Grab-Food menayangkan iklan di berbagai media sehingga menarik minat menggunakan layanan Grab-Food pada kondisi pandemi Covid-19 .....	93

Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai Grab-Food sering melakukan promosi penjualan dengan pemberian voucher belanja untuk pemesanan makanan sehingga menarik minat menggunakan layanan Grab-Food pada kondisi pandemi Covid-19.....	94
Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai Grab-Food berusaha memberikan pelayanan yang baik dan menjaga citra produk yang baik untuk masyarakat pada kondisi pandemi COVID-19 .....	94
Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai promosi Grab-Food di media sosial seperti instagram, pesan peringatan di aplikasi sehingga menarik minat melakukan pembelian makanan pada layanan Grab-Food pada kondisi pandemi Covid-19....	97
Tabel 4.31 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator promosi.....	96
Tabel 4.32 Tanggapan responden mengenai akan melakukan pemesanan makanan 2 - 3 kali pada layanan Grab-Food di masa yang akan datang .....	96
Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai kesediaan untuk merekomendasikan layanan Grab-Food kepada orang lain pada kondisi pandemi Covid-19.....	98
Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai dimasa yang akan datang akan selalu menggunakan jasa transportasi <i>online</i> Grab-Food.....	97
Tabel 4.35 Tanggapan responden mengenai selalu mencari informasi dan harga promo produk makanan dan minuman pada layanan Grab-Food .....	98
Tabel 4.36 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator minat membeli ulang.....	99
Tabel 4.37 Tabel hasil uji validitas .....	100
Tabel 4.38 Uji reliabilitas item data variabel $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ dan $Y$ .....	102
Tabel 4.39 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	103
Tabel 4.40 Hasil Uji Multikolinieritas .....	105
Tabel 4.41 Hasil pengujian Heterokedastisitas Spearman Rank.....	107
Tabel 4.42 Hasil Regresi Linear Berganda .....	108
Tabel 4.43 Hasil pengujian R Square.....	110
Tabel 4.44 Hasil Regresi Linear Berganda Uji T.....	111
Tabel 4.45 Hasil Regresi Linear Berganda Uji F.....	114

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia .....	1
Gambar 1.2. Pangsa pasar Grab dan Go-jek di Indonesia 2019.....	4
Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen .....	53