ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DALAM APLIKASI LAYANAN GO-FOOD DI KOTA BANJARMASIN

SKRIPSI

OLEH

AMAR ABU BAKAR

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2019 M/1440 H

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DALAM APLIKASI LAYANAN GO-FOOD DI KOTA BANJARMASIN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi syariah

Oleh :

Amar Abu Bakar

1501150126

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN

2019 M/1440 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Amar Abu Bakar
NIM	:	1501150126
Tempat/Tgl. Lahir	:	Banjarmasin/ 14 Agustus 1997
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 pengambilalihan 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, 15 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Tanda tangan

Amar Abu Bakar

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Analisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan dalam aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin
Ditulis oleh	: Amar Abu Bakar
N I M	: 1501150126
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	: 2019/2020
Tempat dan tanggal lahir	: Banjarmasin, 14 Agustus 1997
Alamat	: Jl. Kelayan B Timur Rt.26 No.2 Rw.7

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

Banjarmasin, 15 Mei 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag	Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP 195407131986031003	NIP 197804272009012010

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

Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan dalam aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin", ditulis oleh Amar Abu Bakar, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juni 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI (Ketua)	1.
2. Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag (Anggota)	2.
3. Rohana Faridah, S.E., M.M (Anggota)	3.
4. Sri Winarsih, SE., MM (Anggota)	4.

ABSTRAK

Amar Abu Bakar. 2019. *Analisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan dalam aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag (II) Rohana Faridah, S.E., M.M

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian.

Penelitian ini berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) kota Banjarmasin 2017 bahwa masyarakat kota Banjarmasin dominan membelanjakan uang mereka untuk membeli makanan jadi, berdasarkan data itu ada fenomena berkembang pesatnya jasa pesan antar makanan di kota Banjarmasin sebagai jasa yang sangat membantu masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan *(field research)* yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis terlibat langsung ke lapangan untuk menggali dan memperoleh data yang berkenaan dengan masalah yang penulis teliti. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh warga kota Banjarmasin yang pernah menggunakan layanan Go-Food. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik kuota sampel yaitu sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket serta dokumen-dokumen terkait.

Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil uji hipotesis kualitas layanan (X1), dan harga (X2) secara parsial masing-masing berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) dengan t_{hitung} sebesar 5,714 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.988 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 untuk kualitas layanan dan nilai dari t_{hitung} Harga adalah 6,083 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.988 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hasil uji koefisien determinasi sebesar adjusted R square sebesar 0,572 hal ini berarti Kualitas Layanan (X1), dan Harga (X2) berperan dalam memberikan sumbangan variabel Keputusan Pembelian sebesar 57,2% sisanya 42,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini menyatakan bahwa dengan kualitas layanan Go-Food yang baik serta harga jasa yang mahal dibandingkan jasa pengantaran makanan lainya masyarakat kota Banjarmasin tetap memutuskan untuk melakukan pembelian makanan menggunakan layanan Go-Food.

MOTTO

Hidup adalah proses

Bismillah

Banyakin Sholawat

Jalani

Kerja keras

Displin

Jangan Menyerah !!!

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta, doa, dan ketulusan
Karya yang sederhana ini untuk:

Abah dan Mamaku tercinta,
Guru-guruku yang terkasih
Kakak-kakakku dan adikku tersayang,
Serta Sahabat-sahabatku sekalian

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih.

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	s\a’	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a’	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\al	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	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a’	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a’	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

متكبّر	Ditulis	*Mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*al-qudu>s*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*ja>mi’ah*
مكتبة	Ditulis	*Maktabah*

(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	*al-maktabah al-jami>lah*

IV. Vokal pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif **كاملة**	Ditulis Ditulis	*a>* *ka>milah*
2	fathah + ya mati **صلى**	Ditulis Ditulis	*a>* *s}alla>*
3	kasrah + ya mati **شديد**	Ditulis Ditulis	*i>* *syadi>d*
4	dammah + wawu mati **صدور**	Ditulis Ditulis	*u>* *s}udu>r*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati **رويد**	Ditulis Ditulis	Ai *ruwaidun*
2	fathah + wawu mati **وفرعون ذي الأوتاد**	Ditulis Ditulis	Au *wa fir'auna z\i al-auta>d*

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

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'a>n*
الكتاب	Ditulis	*al-kita>b*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	Ditulis	*as}-s}ubh}u*
الساهرة	Ditulis	*as-sa>hirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	*birru al-wa>lidaini*
إذا الشمس	Ditulis	*Iz\a asy-syamsu*

KATA PENGANTAR

بـسم الله الرّحمن الرّحيـم

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan dalam aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin", sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

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

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M dan Rimayanti, S.E., M.M selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Rohana Faridah, S.E., M.M selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
8. Guru-guruku yang tercinta baik formal ataupun informal dari sejak kecil hingga sampai saat ini
9. Kakak-kakakku, nenek, "acil-acilku" dan adikku tercinta serta seluruh keluargaku yang mendukung dan terus memotivasi adikmu ini untuk menjadi seorang sarjana
10. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu baik dalam bentuk pikiran tenaga serta motivasi hingga sampai sekarang ini

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. 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, Amin.

Banjarmasin, 14 Mei 2019

Penulis,

(Amar Abu Bakar)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii

PERSETUJUAN iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

MOTTO vi

PERSEMBAHAN vi

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA viii

KATA PENGANTAR xii

DAFTAR ISI xiv

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR xxi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Kegunaan Penelitian 7
E. Definisi Operasional 8
F. Kerangka Pemikiran 10
G. Hipotesis Penelitian 11
H. Penelitian Terdahulu 11
I. Sistematika Penulisan 14

BAB II KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TEHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN 16

A. Pemasaran 16

1. Pengertian Pemasaran 16
2. Pemasaran Jasa 17
3. Bauran Pemasaran Jasa 18

B. Kualitas Layanan 18

1. Pengertian Kualitas Layanan 18
2. Dimensi Kualitas Layanan 19
3. Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam 20

C. Harga 21

1. Pengertian Harga 21
2. Dimensi Harga 22
3. Harga dalam Perspektif Islam 23

D. Proses Keputusan Pembelian 25

1. Pengertian Keputusan Pembelian 25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen 25
3. Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian 28

BAB III METODE PENELITIAN 35

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 35

B. Lokasi Penelitian 35

C. Populasi dan Sampel Penelitian 35

D. Data dan Sumber Data 37

E. Metode Pengumpulan Data 37

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 38

G. Desain Pengukuran 45

BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN 46

A. Penyajian Data 46

B. Hasil Analisis Data 83

C. Analisis Penelitian 96

BAB V PENUTUP.....101

A. Kesimpulan..... 101

B. Saran-saran 102

DAFTAR PUSTAKA..... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**4**

LAMPIRAN.....106

DAFTAR TABEL

Tabel I Pengeluaran Rata-rata Perkapita Sebulan Berdasarkan Jenis Makanan dan Bukan Makanan Menurut Kuintil 2

Tabel II Pengeluaran Rata-rata Per kapita Sebulan Menurut Kelompok Makanan 3

Tabel III Harga Pengantaran Go-Food..... 6

Tabel IV Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2018... 49

Tabel V Responden Berdasarkan Alamat 50

Tabel VI Responden Berdasarkan Umur 51

Tabel VII Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 52

Tabel VIII Responden Berdasarkan Pekerjaan 52

Tabel IX Responden Berdasarkan Status..... 53

Tabel X Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 53

Tabel XI Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan..... 54

Tabel XII Jawaban pernyataan Item Jika terjadi keterlambatan pengantaran pesanan, Driver selalu mengontak anda..... 55

Tabel XIII Jawaban pernyataan Item Driver menyarankan menu lain ketika makanan yang telah dipesan habis 56

Tabel XIV Jawaban pernyataan Item Driver selalu memastikan pesanan anda ketika memesan ke penyedia makanan 57

Tabel XV Jawaban pernyataan Item Pesanan Anda selalu tiba tepat waktu..... 58

Tabel XVI Jawaban pernyataan Item Aplikasi sistem pemesanan di Go-Food, mudah serta akurat 58

Tabel XVII Jawaban pernyataan Item Informasi waktu ketepatan pengantaran pesanan di Go-Food sangat jelas 59

Tabel XVIII Jawaban pernyataan Item Driver Go-Food dengan cepat dan sigap dalam mengantar pesanan Anda 60

Tabel XIX Jawaban pernyataan Item Driver Go-Food segera mengkonfirmasi jika makanan yang dipesan ataupun ketika penyedia makanan tutup 61

Tabel XX Jawaban pernyataan Item Driver Go-Food menanggapi pesanan anda dengan cepat 62

Tabel XXI Jawaban pernyataan Item Driver Go-Food mampu menjaga makanan pesanan Anda dengan baik 63

Tabel XXII Jawaban pernyataan Item Driver Go-Food selalu menyertakan nota pembelian yang sesuai tertera di aplikasi 64

Tabel XXIII Jawaban pernyataan Item Driver Go-Food bersikap ramah dan sopan kepada anda 65

Tabel XXIV Jawaban pernyataan Item Driver Go-Food mampu memberikan penjelasan mengenai jenis makanan yang akan dipesan 66

Tabel XXV Jawaban pernyataan layanan Go-Food memberikan kemudahan dan kenyamanan pada anda dengan beragam pilihan makanan yang banyak 67

Tabel XXVI Jawaban pernyataan Waktu operasi 24 jam dari Go-Food sangat memudahkan Anda memesan pesanan 68

Tabel XXVII Jawaban pernyataan memperhatikan detail tentang pesanan Anda 69

Tabel XXVIII Jawaban pernyataan Layanan Go-Food memberikan kemudahan dan kenyamanan pada anda dengan beragam pilihan yang menyesuaikan keadaan keuangan ataupun lokasi Anda 70

Tabel XXIX Jawaban pernyataan Driver Go-Food memahami pesanan spesifik anda 71

Tabel XXX Jawaban pernyataan Ketika mengantar makanan, Driver Go-Food menggunakan sepeda motor yang layak digunakan dan tidak dimodifikasi 72

Tabel XXXI Jawaban pernyataan Ketika mengantar makanan, Driver Go-Food menggunakan atribut identitas Gojek 73

Tabel XXXII Jawaban pernyataan ketika mengantar makanan, Driver Go-Food berpakaian rapi 74

Tabel XXXIII Jawaban pernyataan Driver Go-Food memiliki fasilitas untuk menyimpan/mengantungkan makanannya di sepeda motor 75

Tabel XXXIV Jawaban pernyataan Keterjangkauan Harga 76

Tabel XXXV Jawaban pernyataan Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .. 76

Tabel XXXVI Jawaban pernyataan Daya Saing Harga 77

Tabel XXXVII Jawaban pernyataan Kesesuaian Harga dengan Manfaat 78

Tabel XXXVIII Jawaban pernyataan Pengenalan Kebutuhan 78

Tabel XXXIX Jawaban pernyataan Pencarian Informasi 79

Tabel XL Jawaban pernyataan Anda memutuskan menggunakan layanan Go-Food ketika membeli makanan karena harganya terjangkau 80

Tabel XLI Jawaban pernyataan Anda memutuskan menggunakan layanan Go-Food ketika membeli makanan karena kualitas layanannya baik 80

Tabel XLII Jawaban pernyataan keputusan Pembelian 81

Tabel XLIII Jawaban pernyataan Anda sering membeli makanan menggunakan layanan Go-Food 82

Tabel XLIV Jawaban pernyataan Anda merekomendasikan pemesanan makanan melalui layanan Go-Food kepada teman/keluarga Anda 82

Tabel XLV Uji Validitas 84

Tabel XLVI Uji Reliabilitas 86

Tabel XLVII Uji Normalitas 87

Tabel XLVIII Uji Heteroskedastisitas 89

Tabel XLIX Uji Multikorelasi 90

Tabel L Uji Autokorelasi 91

Tabel LI Hasil Uji T 94

Tabel LII Hasil Uji F 95

Tabel LIII Uji Koefisien Determinasi 96

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Bagan Kerangka Pemikiran 10

Gambar III Proses Keputusan Pembelian 29

Gambar III Uji Histogram..... 88

Gambar IV Uji P-Plot 88