BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Sejarah Gojek dan Layanan Go-Food

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim, warga negara Indonesia lulusan *Master of Business Administration* dari Harvard Business School. Ide mendirikan Gojek muncul dari pengalaman pribadi Nadiem Makarim menggunakan transportasi ojek hampir setiap hari ke tempat kerjanya untuk menembus kemacetan di Jakarta. Saat itu, Nadiem masih bekerja sebagai *Co-Founder* dan *Managing Editor* Zalora Indonesia dan *Chief Innovation Officer* Kartuku. Sebagai seorang yang sering menggunakan transportasi ojek, Nadiem melihat ternyata sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pengemudi ojek hanya sekadar "mangkal" menunggu penumpang. Padahal pengemudi ojek akan mendapatkan penghasilan yang lumayan bila banyak penumpang. Selain itu, Ia melihat ketersediaan jenis transportasi ini tidak sebanyak transportasi lainnya sehingga sering kali cukup sulit untuk dicari. Ia menginginkan ojek yang bisa ada setiap saat dibutuhkan. Dari pengalamannya tersebut, Nadiem Makarim melihat adanya peluang untuk

membuat sebuah layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. Maka pada tanggal 13 Oktober 2010 di Jakarta, Gojek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, Gojek masih mengandalkan *call center* untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. (Pratama, 2016)

Gojek resmi menghadirkan layanan pesan-antar makanan dengan nama Go-Food pada 1 April 2015. Perjalanan Go-Food ternyata tidak semulus saat ini. *C.E.O* Gojek Nadiem Makarim menceritakan, jika awal berdirinya Gojek fitur pesan dan antar makanan belum dilirik untuk dimasukkan. Ketika itu, layanan Gojek hanya terdiri dari transportasi, layanan antar paket, dan layanan berbelanja. Namun setelah berjalan, layanan berbelanja justru didominasi dengan pemesanan untuk makanan, ketimbang kebutuhan harian yang lain. Maka dari itu, hadirlah layanan ini untuk mempermudah pelanggan Gojek dalam memesan makanan.

Awal berkembang, hanya sekitar lima hingga 10 ribu pedagang saja yang baru masuk. Ketika pertama kali pun, beberapa restoran pun tidak didaftarkan secara resmi. Namun, Gojek sendiri yang memasukkan menu restoran tersebut. Ketika pengemudi Gojek telah berdatangan ke restoran tersebut, baru Gojek secara resmi mendekati restoran untuk meminta mendaftarkan secara resmi. Cara ini yang dinilai Nadiem, menjadi kunci kepercayaan Go-Food yang menghasilkan pelanggan lebih banyak karena tidak terbatas lokasi pedagang. Setelah berjalan hingga akan memasuki tahun ketiga, 80 persen dari 125 ribu

mitra pedagang merupakan pengusaha kuliner yang masuk kategori pengusaha kecil dan menengah. Bahkan, penjual yang bermodalkan hanya gerobak atau memasak di rumah juga dapat bergabung dan membesarkan industri kuliner Indonesia. (Republika, 2018)

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Banjarmasin merupakan ibu kota provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Banjarmasin yang dijuluki kota seribu sungai ini memiliki wilayah seluas 98,46 km^2 yang wilayahnya merupakan delta atau kepulauan yang terdiri diri sekitar 25 buah pulau kecil (delta) yang dipisahkan oleh sungai-sungai di antaranya pulau Tatas, pulau Kelayan, pulau Rantauan Keliling, pulau Insan dan lain-lain. Kota Banjarmasin terletak pada $3^0 15^{'}$ sampai $3^0 15^{'}$ Lintang Selatan dan $114^0 32^{'}$ Bujur Timur, ketinggian tanah asli berada pada 0,16 m di bawah permukaan laut dan hampir seluruh wilayah digenangi air pada saat pasang. Kota Banjarmasin berlokasi daerah kuala sungai Martapura yang bermuara pada sisi timur Sungai Barito. Letak Kota Banjarmasin nyaris di tengah-tengah Indonesia

Berdasarkan data BPS kota Banjarmasin Tahun 2018, Banjarmasin memiliki penduduk sebanyak 692.793 jiwa dengan kepadatan 7.036,28 jiwa per km^2. Mayoritas penduduk kota Banjarmasin berasal dari etnis Banjar (79,26%). Penduduk asli yang mendiami Banjarmasin adalah orang Banjar Kuala yang memiliki budaya sungai dengan interaksi masyarakat yang sangat kuat terhadap

sungai dalam kegiatan sosial maupun ekonomi. Hal ini dapat dilihat dari adanya pasar terapung yang menjadi salah satu objek wisata andalan kota Banjarmasin. Di Banjarmasin juga banyak terdapat orang banjar pehuluan yang berasal dari Benua Anam serta orang Banjar dari daerah-daerah lain di Kalimantan Selatan. (BPS Kota Banjarmasin, 2018)

Tabel IV Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2018

Kecamatan	Luas/Area (Km^2)	Jumlah Penduduk
Banjarmasin Selatan	38,27	151 773
Banjarmasin Timur	23,86	123 135
Banjarmasin Barat	13,13	151 600
Banjarmasin Tengah	6,66	95 625
Banjarmasin Utara	16,54	160 659
Total	98,46	692 793

Sumber : BPS Kota Banjarmasin 2018

3. Data Penelitian

    a. Karakteristik Responden

    Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat kota Banjarmasin yang memenuhi kriteria yaitu masyarakat kota Banjarmasin yang pernah menggunakan layanan pesan makanan melalui Go-Food. Hasil kuesioner yang dibagikan adalah 100 responden. Kuesioner yang diperoleh dari

responden merupakan sesuatu yang sangat penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. *"Survey samples used to be selected from a representative quota of the population based on sex, social class, and age*." (Forsyth, 2009, hal. 61) artinya yaitu sampel penelitian survei digunakan untuk memilih daripada kuota yang representatif dari populasi berdasarkan jenis kelamin, kelas sosial, dan umur. Karakteristik yang dimaksud adalah:

1) Alamat Responden

Data Alamat Responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi lima kecamatan yaitu Banjarmasin Utara, Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Tengah, Banjarmasin Timur, dan Banjarmasin Barat. Data yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel V Responden Berdasarkan Alamat

No.	Kecamatan	F	%
1	Banjarmasin Utara	20	20%
2	Banjarmasin Selatan	20	20%
3	Banjarmasin Tengah	20	20%
4	Banjarmasin Timur	20	20%
5	Banjarmasin Barat	20	20%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa penyebaran kuesioner terbagi rata di semua kecamatan yaitu masing-masing kecamatan sebanyak 20 responden atau 20%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini merata.

2) Umur Responden

Tabel VI Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	%
1	<25	76	76%
2	26-35	20	20%
3	36-55	3	3%
4	>55	1	1%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kelompok usia responden yang terbanyak adalah berkisar kurang dari 25 tahun yaitu sebanyak 76 orang atau 76%, setelah itu berkisar antara 26-35 yaitu sebanyak 20 orang atau 20 %, kemudian responden yang memiliki usia berkisar antara 36-55 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau 3%., dan kelompok usia responden yang lebih 55 tahun yaitu 1 orang atau 1%. Jadi bisa disimpulkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas berusia berkisar kurang dari 25 tahun.

3) Jenis Kelamin Responden

Tabel VII Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	27	27%
2	Perempuan	73	73%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menyatakan bahwa responden laki-laki adalah sebanyak 27 orang atau 27% dan responden perempuan adalah 73 orang atau 73% persen. Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas perempuan.

4) Pekerjaan Responden

Tabel VIII Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	3	3%
2	Karyawan Swasta	27	27%
3	Pelajar/Mahasiswa	55	55%
4	Wiraswasta	5	5%
5	Lainnya	10	10%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kelompok pekerjaan responden yang terbanyak adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah 55 orang atau 55%, kemudian karyawan swasta dengan jumlah 27 orang

atau 27%, pekerjaan lainya berjumlah 10 orang atau 10%, wiraswasta berjumlah 5 orang atau 5%, dan PNS berjumlah 3 orang atau 3%. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa dalam penelitian ini mayoritas adalah pelajar/mahasiswa.

5) Status Responden

Tabel XI Responden Berdasarkan Status

No.	Status	Jumlah	%
1	Sudah Menikah	23	23%
2	Belum Menikah	77	77%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat kelompok status didominasi oleh belum menikah sebesar 77%, dan 23% untuk sudah menikah. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa dalam penelitian ini mayoritas adalah belum menikah.

6) Pendidikan Terakhir Responden

Tabel X Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD	-	0%
2	SMP	-	0%
3	SMA	64	64%
4	DIII/S1	34	34%
5	S2	3	3%
6	S3	-	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat kelompok pendidikan terakhir didominasi oleh SMA sebesar 64%, selanjutnya 34% untuk DII/S1, dan terakhir S2 sebanyak 3%. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa dalam penelitian ini mayoritas adalah pendidikan terakhir SMA.

7) Tingkat Pendapatan Responden

Tabel XI Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	%
1	<1.000.000	49	49%
2	1.000.000- 5.000.000	43	43%
3	5.000.000- 10.000.000	7	7%
4	10.000.000- 15.000.000	0	0%
5	<15.000.000	1	1%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kelompok tingkat pendapatan responden yang terbanyak adalah kurang dari Rp. 1.000.000 yaitu 49 orang atau 49%, setalah itu kelompok dengan pendapatan Rp. 1.000.000 - 5.000.000 sebanyak 43 orang atau 43%, kemudian pendapatan Rp. 5.000.000 – 10.000.000 sebanyak 7 orang atau 7%, dan pendapatan lebih dari Rp. 15.000.000 sebanyak 1 orang atau 1%. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa dalam penelitian ini mayoritas pendapatannya sebesar kurang dari Rp. 1.000.000

4. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan pada aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin dilihat dari variabel kualitas layanan, harga dan keputusan pembelian. Data deskriptifnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan (X_1)

1) Indikator Keandalan

a) Item Jika terjadi keterlambatan pengantaran pesanan, *Driver* selalu mengontak Anda

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	35	35
2	Setuju	60	60
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang jika terjadi keterlambatan pengantaran pesanan, *Driver* selalu mengontak anda, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 60%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan menepati janji. Jika

terjadi kendala dalam pelayanan khususnya terjadi kendala antrean yang panjang dan sebagainya maka wakil dari Gojek atau sering disebut *Driver* harus mengkonfirmasi kepada pengguna. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

b) Item *Driver* menyarankan menu lain ketika makanan yang telah dipesan habis

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	22	22
2	Setuju	54	54
3	Ragu-ragu	18	18
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* menyarankan menu lain ketika makanan yang telah dipesan habis, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 54%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah (Tjiptono, 2014, hal. 287). Jika terjadi kendala dalam pelayanan khususnya terjadi menu yang kehabisan maka wakil dari Gojek atau sering disebut *Driver* harus

mengkonfirmasi kepada pengguna dan mereferensikan menu lain. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

c) Item *Driver* selalu memastikan pesanan anda ketika memesan ke penyedia makanan

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	39	39
2	Setuju	53	53
3	Ragu-ragu	7	7
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* selalu memastikan pesanan anda ketika memesan ke penyedia makanan, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 53%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu jasa disampaikan secara benar sejak awal. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

d) Item Pesanan Anda selalu tiba tepat waktu

Tabel XV **Jawaban pernyataan Item Pesanan Anda selalu tiba tepat waktu**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	21	21
2	Setuju	38	38
3	Ragu-ragu	31	31
4	Tidak Setuju	10	10
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang pesanan anda selalu tiba tepat waktu, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 38%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

e) Item aplikasi sistem pemesanan di Go-Food, mudah serta akurat

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	27	27
2	Setuju	57	57
3	Ragu-ragu	11	11
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang aplikasi sistem pemesanan di Go-Food, mudah serta akurat, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 57%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

2) Indikator daya tanggap

a) Informasi waktu ketepatan pengantaran pesanan di Go-Food sangat jelas.

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	27	27
2	Setuju	57	57
3	Ragu-ragu	11	11
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang informasi waktu ketepatan pengantaran pesanan di Go-Food sangat jelas, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 57%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan kepastian waktu penyampaian

jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

b) *Driver* Go-Food dengan cepat dan sigap dalam mengantar pesanan anda.

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	17	17
2	Setuju	65	65
3	Ragu-ragu	15	15
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food dengan cepat dan sigap dalam mengantar pesanan anda, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 65%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

c) *Driver* Go-Food segera mengkonfirmasi jika makanan yang dipesan ataupun ketika penyedia makanan tutup.

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	34	34
2	Setuju	60	60
3	Ragu-ragu	4	4
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food segera mengkonfirmasi jika makanan yang dipesan ataupun ketika penyedia makanan tutup, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 60%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

d) *Driver* Go-Food menanggapi pesanan anda dengan cepat.

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	32	32
2	Setuju	63	63
3	Ragu-ragu	4	4
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food menanggapi pesanan anda dengan cepat, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 63%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

3) Indikator Jaminan

a) *Driver* Go-Food mampu menjaga makanan pesanan Anda dengan baik

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	28	28
2	Setuju	62	62
3	Ragu-ragu	9	9
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food mampu menjaga makanan pesanan anda dengan baik, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 62%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu karyawan yang terpercaya. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

b) *Driver* Go-Food selalu menyertakan nota pembelian yang sesuai tertera di aplikasi

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	44	44
2	Setuju	46	46
3	Ragu-ragu	7	7
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food selalu menyertakan nota pembelian yang sesuai tertera di aplikasi, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 46%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

c) *Driver* Go-Food bersikap ramah dan sopan kepada anda

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	23	23
2	Setuju	64	64
3	Ragu-ragu	12	12
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food bersikap ramah dan sopan kepada Anda, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 64%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan karyawan selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

d) *Driver* Go-Food mampu memberikan penjelasan mengenai jenis makanan yang akan dipesan

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	15	15
2	Setuju	44	44
3	Ragu-ragu	32	32
4	Tidak Setuju	8	8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food mampu memberikan penjelasan mengenai jenis makanan yang akan dipesan, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 44%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

4) Indikator empati

a) Layanan Go-Food memberikan kemudahan dan kenyamanan pada anda dengan beragam pilihan makanan yang banyak.

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	36
2	Setuju	54	54
3	Ragu-ragu	7	7
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang layanan Go-Food memberikan kemudahan dan kenyamanan pada anda dengan beragam pilihan makanan yang banyak, mayoritas dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 54%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan perhatian individual dari perusahaan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

b) Waktu operasi 24 jam dari Go-Food sangat memudahkan Anda memesan pesanan

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	40	40
2	Setuju	45	45
3	Ragu-ragu	9	9
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang waktu operasi 24 jam dari Go-Food sangat memudahkan Anda memesan pesanan, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 45%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan waktu operasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

c) *Driver* Go-Food memperhatikan detail tentang pesanan Anda

***Tabel XXVII* Jawaban pernyataan memperhatikan detail tentang pesanan Anda**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	20	20
2	Setuju	65	65
3	Ragu-ragu	13	13
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food memperhatikan detail tentang pesanan Anda, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 65%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan karyawan yang memberikan perhatian personal. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

d) Layanan Go-Food memberikan kemudahan dan kenyamanan pada anda dengan beragam pilihan yang menyesuaikan keadaan keuangan ataupun lokasi anda

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	28	28
2	Setuju	57	57
3	Ragu-ragu	9	9
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang layanan Go-Food memberikan kemudahan dan kenyamanan pada anda dengan beragam pilihan yang menyesuaikan keadaan keuangan ataupun lokasi anda, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 57%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan perusahaan yang bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

e) *Driver* Go-Food memahami pesanan spesifik Anda

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	19	19
2	Setuju	54	54
3	Ragu-ragu	22	22
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food memahami pesanan spesifik anda, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 65%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

5) Indikator bukti fisik

a) Ketika mengantar makanan, *Driver* Go-Food menggunakan sepeda motor yang layak digunakan dan tidak dimodifikasi

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	27	27
2	Setuju	58	58
3	Ragu-ragu	12	12
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang ketika mengantar makanan, *Driver* Go-Food menggunakan sepeda motor yang layak digunakan dan tidak dimodifikasi. Kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 58%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan. (Tjiptono, 2014, hal. 286) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

b) Ketika mengantar makanan, *Driver* Go-Food menggunakan atribut identitas Gojek.

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	38	38
2	Setuju	50	50
3	Ragu-ragu	10	10
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang ketika mengantar makanan, *Driver* Go-Food menggunakan atribut identitas Gojek, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 50%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan fasilitas fisik yang berdaya tarik. (Tjiptono, 2014, hal. 286) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

c) Ketika mengantar makanan, *Driver* Go-Food berpakaian rapi

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	15	15
2	Setuju	60	60
3	Ragu-ragu	23	23
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang ketika mengantar makanan, *Driver* Go-Food berpakaian rapi, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 60%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan karyawan yang berpenampilan rapi. (Tjiptono, 2014, hal. 287) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut.

d) *Driver* Go-Food memiliki fasilitas untuk menyimpan atau mengantungkan makanannya di sepeda motor

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	18	18
2	Setuju	61	61
3	Ragu-ragu	18	18
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang *Driver* Go-Food memiliki fasilitas untuk menyimpan atau mengantungkan makanannya di sepeda motor, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 61%. Salah satu kriteria kualitas layanan itu baik yaitu dengan peralatan mutakhir/terbaru. (Tjiptono, 2014, hal. 281) Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna yang sudah merasakan manfaat tersebut

b. Harga

1) Indikator Keterjangkauan Harga

Tabel XXXIV **Jawaban pernyataan Keterjangkauan Harga**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	7	7
2	Setuju	37	37
3	Ragu-ragu	39	39
4	Tidak Setuju	17	17
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang indikator keterjangkauan harga, kebanyakan dari responden menjawab ragu-ragu dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 39%. Indikator keterjangkauan harga ini merupakan aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna masih ragu-ragu apakah Gojek terjangkau bagi penggunanya karena harga jasa serta makanan agak lebih mahal dari membeli langsung.

2) Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk

Tabel XXXV **Jawaban pernyataan Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	10	10
2	Setuju	54	54
3	Ragu-ragu	26	26
4	Tidak Setuju	10	10
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 54%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna setuju Gojek kualitas jasa mereka sesuai dengan harga yang ditawarkan.

3) Indikator Daya Saing Harga

Tabel XVII **Jawaban pernyataan Daya Saing Harga**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	7	7
2	Setuju	27	27
3	Ragu-ragu	40	40
4	Tidak Setuju	21	21
5	Sangat Tidak Setuju	5	5
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang indikator daya saing harga, kebanyakan dari responden menjawab ragu-ragu dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 40%. Indikator daya saing

harga ini merupakan aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna masih ragu-ragu apakah layanan Go-Food dapat bersaing harga jasa serta makanannya karena harga pada layanan ini agak lebih mahal dari pesaing terdekatnya.

4) Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat

***Tabel XXXVII* Jawaban pernyataan Kesesuaian Harga dengan Manfaat**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	8	8
2	Setuju	59	59
3	Ragu-ragu	25	25
4	Tidak Setuju	8	8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang indikator kesesuaian harga dengan manfaat, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 59%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa banyak pengguna setuju Gojek kualitas jasa mereka sesuai dengan manfaat yang dirasakan.

c. Keputusan Pembelian

1) Pengenalan Kebutuhan

Tabel XXXVIII **Jawaban pernyataan Pengenalan Kebutuhan**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	36
2	Setuju	56	56
3	Ragu-ragu	4	4
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang pengenalan kebutuhan, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 56%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa responden setuju mampu mengenali kebutuhan terhadap pembelian makanan melalui jasa pesan-antar makanan layanan Go-Food karena akses yang mudah.

2) Pencarian Informasi

Tabel XXXIX **Jawaban pernyataan Pencarian Informasi**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	28	28
2	Setuju	64	64
3	Ragu-ragu	5	5
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang pencarian informasi, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 64%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa mayoritas responden setuju untuk menentukan makanan setelah mencari informasi di aplikasi.

3) Evaluasi Alternatif

a) Anda memutuskan menggunakan layanan Go-Food ketika membeli makanan karena harganya terjangkau

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	18	18
2	Setuju	42	42
3	Ragu-ragu	27	27
4	Tidak Setuju	12	12
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang keputusan menggunakan layanan Go-Food ketika membeli makanan karena harganya terjangkau, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 42%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa mayoritas responden setuju untuk menentukan makanan karena berdasarkan harga yang lebih hemat.

b) Anda memutuskan menggunakan layanan Go-Food ketika membeli makanan karena kualitas layanannya baik

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	11	11
2	Setuju	64	64
3	Ragu-ragu	21	21
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang keputusan menggunakan layanan Go-Food ketika membeli makanan karena kualitasnya baik, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 64%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa mayoritas responden setuju untuk menentukan makanan karena berdasarkan kualitas layanan yang lebih baik.

4) Keputusan Pembelian

Tabel XLII **Jawaban pernyataan keputusan Pembelian**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	14	14
2	Setuju	61	61
3	Ragu-ragu	23	23
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang keputusan responden dalam memilih makanan menggunakan Go-Food adalah keputusan yang tepat, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 61%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa mayoritas responden setuju untuk menentukan pembelian makanan melalui jasa Gojek (layanan Go-Food) adalah pilihan tepat.

5) Tingkah Laku Pasca Pembelian

a) Anda sering membeli makanan menggunakan layanan Go-Food

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	8	8
2	Setuju	34	34
3	Ragu-ragu	27	27
4	Tidak Setuju	27	27
5	Sangat Tidak Setuju	4	4
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang seringnya responden menggunakan layanan ini, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 34%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa mayoritas responden hampir setuju mereka sering menggunakan layanan ini.

b) Anda merekomendasikan pemesanan makanan melalui layanan Go-Food kepada teman/keluarga Anda.

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	14	14
2	Setuju	62	62
3	Ragu-ragu	18	18
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang merekomendasikan layanan ini, kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pernyataan ini yaitu dengan persentase 62%. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa mayoritas responden setuju untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang-rang di sekitar mereka.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil r_{hitung} bandingkan dengan r_{tabel} di mana df = n-2 dengan sig 5%. Jika r tabel < r hitung

maka dianggap valid. (Sujarweni, 2014, hal. 192) Dalam pengujian validitas ada kriteria yang harus terpenuhi agar suatu variabel dapat dikatakan valid, yakni:

a. Tingkat signifikansi sebesar 0,05
b. df =100 – 2 = 98

   didapat nilai r_{tabel} = 0,195 (r_{tabel} untuk n = 98)
c. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pertanyaan dari masing-masing indikator tersebut dinyatakan valid

Hasil analisis atas variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat pada tabel berikut :

***Tabel XLV* Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	1	0,369	0,195	Valid
	2	0,270	0,195	Valid
	3	0,474	0,195	Valid
	4	0,594	0,195	Valid
	5	0,529	0,195	Valid
	6	0,559	0,195	Valid
	7	0,562	0,195	Valid
	8	0,615	0,195	Valid
	9	0,668	0,195	Valid
	10	0,586	0,195	Valid
	11	0,445	0,195	Valid
	12	0,507	0,195	Valid
	13	0,684	0,195	Valid
	14	0,589	0,195	Valid
	15	0,509	0,195	Valid
	16	0,564	0,195	Valid
	17	0,560	0,195	Valid
	18	0,682	0,195	Valid
	19	0,570	0,195	Valid
	20	0,455	0,195	Valid
	21	0,629	0,195	Valid
	22	0,481	0,195	Valid
Harga (X2)	23	0,823	0,195	Valid
	24	0,820	0,195	Valid
	25	0,743	0,195	Valid
	26	0,786	0,195	Valid
Keputusan Pembelian (Y)	27	0,626	0,195	Valid
	28	0,416	0,195	Valid
	29	0,656	0,195	Valid
	30	0,664	0,195	Valid
	31	0,709	0,195	Valid
	32	0,608	0,195	Valid
	33	0,594	0,195	Valid

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

Dari tabel hasil uji validitas instrumen data di atas, dapat dilihat bahwa $r_{hitung} > r_{tabel,}$ maka dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai *Alpha* > 0,60 maka reliabel. (Sujarweni, 2014, hal. 192) Hasil uji reliabilitas secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut ini:

***Tabel XLVI* Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,912	33

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah SPSS) 2019

Dapat terlihat dari nilai *Cronbach's alpha* di atas, jika nilai *alpha* > 0,60 maka item-item pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,912 lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

   a. Uji Normalitas

   Pengujian Normalitas dilakukan dengan uji *kolmogrov-smirnov* dan dinyatakan menyebar normal apakah hasil uji *unstandardized residual*nya memiliki nilai *kolmogrov-smirnov* lebih besar dari α (0,05). Hasil uji Normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel XLVII **Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	*Mean*	,0000000
	Std. Deviation	2,16758625
Most Extreme Differences	*Absolute*	,061
	Positive	,061
	Negative	-,047
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

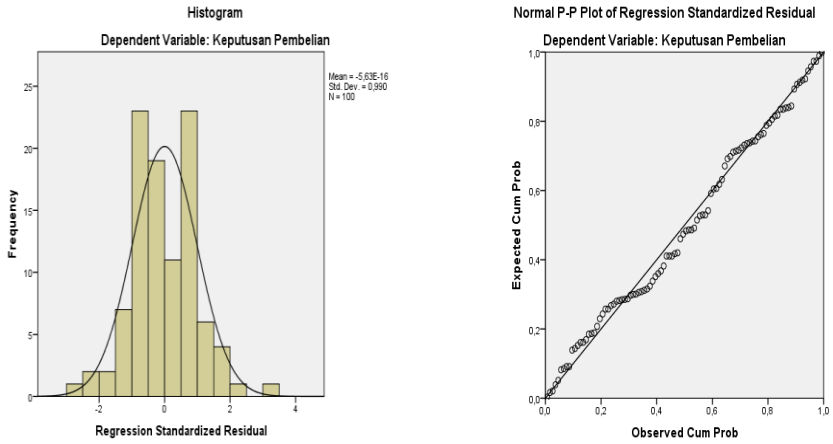
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

Dengan nilai *Sig*. α = 0,05, dapat disimpulkan bahwa *Asymp. Sig*. = 0,200 > *Sig*. α 0,05 maka data terdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah jika data menyebar di sekitar garis

diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas dilihat dari gambar berikut :

Gambar III **Uji Histogram** ***Gambar IV*** **Uji P-Plot**



Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Dengan cara memprediksi ada tidaknya Heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot dan juga dasar pengambilan keputusan dalam uji Heteroskedastisitas sebagai berikut:

1) Tidak terjadi Heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
2) Terjadi Heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil Uji

Heteroskedastisitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel XLVIII **Uji Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,303	1,345		2,456	,016
	Kulitas Layanan	-,022	,017	-,146	-1,267	,208
	Harga	,026	,056	,052	,456	,650

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Sig*. $X_1 = 0{,}208 \geq$ *Sig*. $\alpha = 0{,}05$ maka disimpulkan tidak terdapat masalah Heteroskedastisitas, dan *Sig*. X2 = 0,650 ≥ *Sig*. α = 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat masalah Heteroskedastisitas.

c. Uji Multikorelasi

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi Multikolinieritas. (Sujarweni, 2014, hal. 185)

Multikolinearitas akan terjadi apabila:

1) Nilai *Tolerance*

Tidak terjadi Multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Terjadi Multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10

2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Tidak terjadi Multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Terjadi Multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00. Hasil Uji Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

***Tabel XLIX* Uji Multikorelasi**

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,204	2,254		1,865	,065		
	Kulitas Layanan	,164	,029	,429	5,714	,000	,769	1,301
	Harga	,575	,094	,456	6,083	,000	,769	1,301

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

Hasil perhitungan nilai *Tolerance* dari kedua variabel independen tidak ada yang kurang dari 0,10 dan hasil perhitungan nilai (VIF) juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada Multikolinearitas atau tidak ada hubungan antar variabel bebas atau variabel independen.

d. Uji Autokorelasi

Menguji Autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi Autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson (dL dan dU). (Sujarweni, 2014, hal. 186) Model pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin Watson (uji DW) dengan ketentuan:

1) Jika DW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL), maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
2) Jika DW terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi
3) Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

***Tabel L* Uji Autokorelasi**

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,762[a]	,580	,572	2,18982	2,192

a. Predictors: (Constant), Harga, Kulitas Layanan

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

Berdasarkan hasil uji Autokorelasi dalam tabel di atas, diperoleh nilai DW sebesar 2,192. Nilai DW akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% jumlah sampel (n) 100 dan jumlah k = 2 (k adalah jumlah variabel independen), maka diperoleh nilai dU dan nilai dL adalah 1,7152 dan 1,6337 dan nilai (4-dU) sebesar 2,2848 sedangkan nilai (4-dL) adalah sebesar 2,3663. Jadi, disimpulkan bahwa d = 2,192 ≥ dU = 1,7152 dan d = 2,192 ≤ (4 – dU) = 2,284 maka disimpulkan tidak terdapat masalah Autokorelasi positif maupun negatif.

4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu kualitas layanan dan harga terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian. Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$Y = \propto + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

$Y = 4{,}204 + 0{,}164X_1 + 0{,}575X_2 + e$

Keterangan:

Y : Keputusan Pembelian

X_1 : Kualitas Layanan

X_2 : Harga

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : *error term* (standar eror)

Jika tidak terdapat pengaruh Kualitas layanan (X1) dan Harga (X2) maka keputusan pembelian naik sebesar 4,204%, Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Apabila Kualitas layanan (X1) naik 1% maka Keputusan Pembelian (Y) naik sebesar 0,164% dan sebaliknya jika Kualitas layanan (X1) turun sebesar 1% maka Keputusan Pembelian (Y) turun sebesar 0,164%, Harga juga berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian konsumen. Jika variabel Harga (X2) naik sebesar 1% maka Keputusan Pembelian (Y) akan naik sebesar 0,575% dan sebaliknya jika Harga (X2) turun sebesar 1% maka Keputusan Pembelian (Y) akan turun sebesar 0,575%.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan pada aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu uji F (uji Simultan), uji T (uji signifikan parsial), dan uji koefisien determinasi

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 22 *For Windows*. Berikut hasil perhitungannya :

a. Uji T

Uji T digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi yaitu variabel independen

tidak sama dengan nol, maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen sama dengan nol, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel LI **Hasil Uji T**

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,204	2,254		1,865	,065
	Kulitas Layanan	,164	,029	,429	5,714	,000
	Harga	,575	,094	,456	6,083	,000

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

Hasil uji T dari tabel di atas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel kualitas layanan diperoleh t- $_{hitung}$ sebesar 5,714 lebih besar dari t- $_{tabel}$ sebesar 1.988 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian H_a dalam penelitian ini diterima. Sedangkan hasil uji t dari tabel XXXXXI untuk variabel harga diperoleh nilai koefisien positif, dengan t $_{hitung}$ sebesar 6,083 lebih besar dari t $_{tabel}$ sebesar 1.988 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_a dalam penelitian ini diterima.

b. Uji F

Tabel LII **Hasil Uji F**

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	643,015	2	321,508	67,046	,000[b]
	Residual	465,145	97	4,795		
	Total	1108,160	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

Berdasarkan tabel di atas, nilai F_{hitung} sebesar 67,046, di mana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikansi untuk pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, jika $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi X dan Y atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel LIII **Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,762[a]	,580	,572	2,18982

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS) 2019

Berdasarkan tabel di atas, nilai *adjusted* R^2 dalam penelitian ini adalah sebesar 0,572. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel *independent* yaitu kualitas layanan dan harga terhadap variabel *dependent* Keputusan pembelian makanan pada aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 57,2%, sedangkan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

C. Analisis Penelitian

1. Pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap keputusan pembelian makanan dalam aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk kualitas layanan yang telah dilakukan diperoleh t_{hitung} sebesar 5,714 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.988 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian H_a dalam penelitian ini diterima.

Kualitas layanan dalam hal ini sesuai dengan yang didefinisikan oleh Fandy Tjiptono yaitu kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014, hal. 268). Menurut penulis Gojek sebagai penyedia jasa layanan Go-Food dalam hal ini telah merefleksikan kualitas layanan jasa pengantaran makanan dengan baik, karena mampu memenuhi aspek-aspek dari pada dimensi kualitas layanan untuk dapat mengukur persepsi pengguna layanan Go-Food. Adapun dimensi kualitas layanan meliputi sebagai berikut:

a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat yang dijanjikan tepat dan (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya, (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*On Time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan.
b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
c. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan untuk menghilangkan sifat-sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.

d. Empati (*emphaty*), yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan

e. Bukti Fisik (*tangible*), tersedianya fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

2. Pengaruh secara parsial harga terhadap keputusan pembelian makanan dalam aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk harga yang telah dilakukan diperoleh t- $_{hitung}$ sebesar 6,083 lebih besar dari t- $_{tabel}$ sebesar 1.988 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian H_a dalam penelitian ini diterima.

Meskipun harga pada layanan ini tergolong lebih mahal, pengguna layanan ini masih menganggap wajar sebagai *leader* utama jasa pengantaran makanan di Indonesia, apalagi di kota Banjarmasin yang tergolong masyarakatnya menyukai membeli makanan jadi lebih utama ketimbang mengolah makanan sendiri (lihat tabel II pada bab 1).

3. **Pengaruh secara simultan kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan dalam aplikasi layanan Go-Food di kota Banjarmasin.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 67,046, di mana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikansi untuk pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

Dari penelitian ini keputusan pembelian makanan berdasarkan kualitas layanan dan harga berpengaruh positif. Pengguna jasa layanan Go-Food mempertimbangkan keputusan pembelian makanan melalui jasa ini karena layanan yang diberikan sebanding dengan harga yang dibayarkan.

Dari aspek ekonomi syariah, pada prinsipnya IM (*Islamic Marketing*) pemasaran dalam padangan Islam memberikan keluasan pada pelaku pemasaran untuk melakukan kegiatan bisnis selama tidak ada larangan dalam Islam. (Asnawi & Fanani, 2017, hal. 347) Layanan Go-Food dilihat dari sudut pandang ekonomi syariah memiliki akad *wakalah bil ujrah* yaitu transaksi menggunakan perantara perwakilan dalam membeli makanan dalam hal ini Gojek sebagai perusahaan dan *Driver* sebagai *wakil*nya, *muwakkil* atau pengguna jasa meminta perusahaan Gojek untuk memesankan makanan kepada pihak penyedia makanan serta mencarikan

wakil terdekat untuk mengantarkan kepada *muwakkil*, dalam hal ini Gojek tidak mengenakan biaya untuk pemesanan, namun diberikan kepada *wakil* atau *Driver* sebagai upah jasa pengantaran. Sedangkan perusahaan Gojek mendapatkan *fee* dari mitra kerja atau disebut *mercant* sebesar 20% dari transaksi yang dilakukan. Menurut Musthafa Dib al-Bugha *Wakalah* sah di dalam jual beli dan hibah, *salam* dan *rahn*, nikah dan talak, serta semua jenis akad, seperti akad penjaminan (*dhaman*), perdamaian (*shulh*), pelepasan tanggung jawab (*ibra*), *syirkah, hawalah, wakalah, ijarah, qardh, musaqah*, dan mengambil dengan *suf'ah*. kebolehan wakalah dalam nikah dan jual beli ditetapkan oleh *nash*, sementara yang lain dengan *qiyas.* (Buku Pintar Transaksi Syariah, 2010, hal. 329)