

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER RATING, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MAKANAN MELALUI GRABFOOD
(STUDI PADA KONSUMEN DI KABUPATEN
TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:
AHMAD FIKI NUROZIKIN
NPM. 17419168

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI
KEDIRI
2021**

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk memenuhi
salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada tanggal 10 Juli 2021

Mengesahkan
Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi

Dekan,



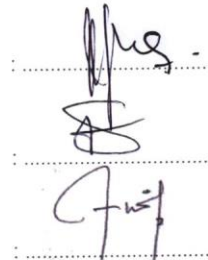
Dr. Nur Laely, MM
NIK: 198409016

Tim Penguji:

1. Dra. Kartika Yuliari, M.M.
NIDN: 0709075103

2. Drs. Gandung Satriyono, S.T. M.M.
NIDN: 0717126302

3. Ria Lestari Pangastuti, S.E. M.M.
NIDN: 0712108601



SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ahmad Fiki Nurozikin

NPM : 17419168

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh Online Customer Rating, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Melalui GrabFood (Studi pada Konsumen di Kabupaten Tulungagung)”

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, Juni 2021



Ahmad Fiki Nurozikin
NPM. 17419168

RIWAYAT HIDUP

Nama : Ahmad Fiki Nurozikin
Tempat, Tanggal Lahir : Tulungagung, 10 September 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Ds. Tambakrejo Kec. Sumbergempol
Kab. Tulungagung, 66291
Alamat e-mail : achmadfikin@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar : SDN 2 Tambakrejo, Tulungagung, 2004-2010
2. Sekolah Menengah Pertama : MTsN 1 Tulungagung, 2010-2013
3. Sekolah Menengah Atas : SMKN 2 Tulungagung, Jurusan Akuntansi, 2014-2017

Pengalaman Organisasi

1. Anggota PMR (Palang Merah Remaja) MTsN 1 Tulungagung, 2011
2. Anggota PMR (Palang Merah Remaja) SMAN 1 Rejotangan, 2014

Pengalaman Lain

1. PKL (Praktik Kerja Lapangan) SMKN 2 Tulungagung di PT. Pegadaian Persero, Staff Administrasi & Komputer, 2016

Prestasi Yang Pernah Diraih

1. Sertifikat Peserta National English Olympic Global House, 2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Pengaruh Online Customer Rating, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Melalui GrabFood (Studi pada Konsumen di Kabupaten Tulungagung)**.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Djoko Rahardjo, M.P. selaku rektor Universitas Kadiri.
2. Ibu Dr. Nur Laely, S.E., M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri.
3. Bapak Drs. Gandung Satriyono, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri sekaligus selaku Dosen Pembimbing II.
4. Ibu Dra. Kartika Yuliari, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan yang sangat teliti, memberikan kritik, saran dan masukan serta nasehat yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bu Ria Lestari Pangastuti, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan yang sangat teliti, memberikan kritik, saran dan masukan serta nasehat yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri, Kediri yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman hidup selama penulis menempuh kuliah.
7. Kedua orang tua tercinta, yang dengan sabar dan penuh kasih mendidik, membimbing dan membesarkanku, yang telah menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkahku. Terima kasih atas dukungan, semangat, motivasi serta cinta tulus yang tidak ternilai harganya.
8. Adik dan seluruh keluarga besarku tercinta, kalian yang selalu menjadi semangat dan motivasi untuk terus memberikan yang terbaik demi nama keluarga.
9. Seluruh konsumen warga Kabupaten Tulungagung yang telah membantu penulis dengan mengisi kuesioner guna melengkapi data yang penulis butuhkan.
10. Teman-temanku dikelas dan rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri yang selalu memberikan semangat selama penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kediri , Juni 2021

Penulis,

Ahmad Fiki Nurozikin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Tujuan Penelitian	10
1.4.2 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran	13
2.2.2 Online Customer Rating	21
2.2.3 Harga.....	23
2.2.4 Promosi	24
2.2.5 Keputusan Konsumen	30
2.3 Kerangka Berpikir	43
2.4 Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Lokasi dan Periode Penelitian	47
3.3 Populasi Dan Sampel.....	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel	47
3.3.3 Tekning Sampling.....	49
3.4 Sumber Data	49
3.5 Metode Pengumpulan Data	50
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian	51
3.6 Definisi Operasional Variabel	52
3.6.1 Variabel Independen (X)	52
3.6.2 Variabel Dependen (Y).....	53

3.7 Metode Analisis Data	56
3.7.1 Analisis Data.....	56
3.7.2 Teknik Analisis	56
3.8 Uji Hipotesis	61
3.8.1 Uji Parsial	61
3.8.2 Uji Simultan.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	65
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	69
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	72
4.4 Analisis Data	77
4.4.1 Hasil Analisis Uji Instrumen.....	77
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linier	80
4.5 Pengujian Hipotesis	86
4.5.1 Uji Parsial	86
4.5.2 Uji Simultan.....	90
4.6 Pembahasan	92
BAB V PENUTUP.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 4.1 Data Kependudukan Umur Kab. Tulungagung.....	70
Tabel 4.2 Jawaban Responden Variabel X1	73
Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel X2	74
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel X3	75
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Y	76
Tabel 4.6 Hasil SPSS Uji Validitas.....	78
Tabel 4.7 Hasil SPSS Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.8 Hasil SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.9 Hasil SPSS Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4.10 Hasil SPSS Uji Autokorelasi.....	86
Tabel 4.11 Hasil SPSS Uji T (Parsial)	87
Tabel 4.12 Hasil SPSS Uji Paling Dominan	89
Tabel 4.13 Hasil SPSS Uji F (Simultan).....	90
Tabel 4.14 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	33
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Logo Grab.....	65
Gambar 4.2 Fitur GrabFood.....	66
Gambar 4.3 Tampilan Rating GrabFood.....	67
Gambar 4.4 Tampilan Harga GrabFood.....	68
Gambar 4.5 Tampilan Promosi GrabFood.....	69
Gambar 4.6 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	71
Gambar 4.7 Diagram Umur Responden.....	71
Gambar 4.8 Diagram Per Bulan Responden.....	72
Gambar 4.9 Output SPSS Scatterplot.....	84
Gambar 4.10 Output SPSS Normal P.Plot.....	84
Gambar 4.11 Output SPSS Histogram Normalitas.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kuesioner	103
Lampiran 2: Output SPSS v25 Frekuensi Responden.....	105
Lampiran 3: Output SPSS v25 Validitas.....	107
Lampiran 4: Output SPSS v25 Reliabilitas	115
Lampiran 5: Frekuensi T Tabel.....	117
Lampiran 6: Frekuensi F Tabel.....	118
Lampiran 7: Hasil SPSS Uji T Uji F.....	119
Lampiran 8: Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	121
Lampiran 9: Tabulasi Kuesioner	123
Lampiran 10: Frekuensi Product Moment Tabel	125