

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD
PADA GENERASI Z**



Oleh:

FANIA OKTA MAHARANI

NPM: 21.1.02.80235

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD
PADA GENERASI-Z**



Oleh:

FANIA OKTA MAHARANI

NPM: 21.1.02.80235

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD
PADA GENERASI Z**

**Skripsi Diajukan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Program Studi S1 Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

OLEH :

FANIA OKTA MAHARANI

NPM : 21.1.02.80235

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
GRABFOOD PADA GENERASI Z**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FANIA OKTA MAHARANI

NPM: 21.1.02.80235

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 23 Agustus 2025**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Triyonowati, M.Si.
Anggota : 1. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.
2. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

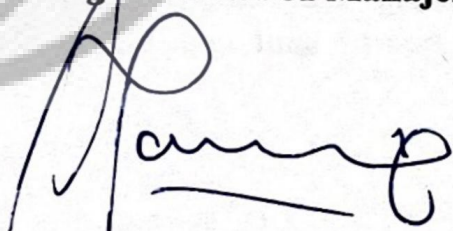
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.



Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : FANIA OKTA MAHARANI
NPM : 21.1.02.80235

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD PADA GENERASI Z"

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Agustus 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau Sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Fania Okta Maharani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fania Okta Maharani
NPM : 21.1.02.80235
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 08 Oktober 2003
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1(Satu)/ 1(Satu)
Alamat Rumah : Jl. Muria Raya No 11, Perumahan
Kedundung Indah, Kota Mojoketo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Agus Suryo
Alamat Rumah : Jl. Muria Raya No 11, Perumahan
Kedundung Indah, Kota Mojoketo
Alamat Kantor : -
Pekerjaan/Jabatan : Polri

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Wates V Mojokerto Tahun 2009-2015
2. Tamat SMP di TNH Mojokerto Tahun 2015-2018
3. Tamat SMA di SMAN 3 Mojokerto Tahun 2018-2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	1 - VIII	2021 – 2025	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Fania Okta Maharani

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita ke jalan yang lurus. Atas karunia dan ridha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabFood Pada Generasi Z**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mendapatkan gelar sarjana manajemen yang diperoleh dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang bermanfaat tentunya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Dr. Nur Laily M.Si. Selaku dosen wali kelas SM5 yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan penuh dalam perkuliahan sampai akhirnya terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan penulis bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan fasilitas, motivasi, dan doa kepada saya demi melalui pendidikan di perguruan tinggi ini baik secara moral maupun materi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan masukan yang membangun demi menyempurnakan hasil skripsi yang disusun agar lebih baik kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 23 Agustus 2025

Penulis,



Fania Okta Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	14
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Tinjauan Teoritis	16
2.1.1 Bauran Pemasaran	16
2.1.2 Kualitas Layanan	17
2.1.3 Citra Merek	20
2.1.4 Harga	22
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Rerangka Konseptual	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28

2.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi	31
3.1.1 Jenis Penelitian	31
3.1.2 Gambaran Populasi dan Populasi Objek Penelitian	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	32
3.2.2 Teknik Sampling	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data	34
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.4.1 Variabel	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Uji Instrumen Data	42
3.5.2 Analisis Deskriptif	44
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	45
3.5.5 Uji Kelayakan Model	47
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)	48
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian	50
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian	51
4.2 Deskriptif Hasil Variabel Penelitian	56
4.2.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Layanan (X1)	57
4.2.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Citra Merek (X2)	58
4.2.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Harga (X3)	59

4.2.4	Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
4.3	Analisis Data	61
4.3.1	Uji Instrumen Data	61
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.4	Uji Kelayakan Model.....	69
4.3.5	Uji Hipotesis (Uji t)	70
4.4	Pembahasan.....	72
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan (KL) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.4.2	Pengaruh Citra Merek (CM) terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.4.3	Pengaruh Harga (Hg) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
BAB 5	PENUTUP	77
5.1.	Kesimpulan.....	77
5.2.	Keterbatasan	78
5.3.	Saran	79
JADWAL	PENELITIAN.....	82
DAFTAR	PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	26
2. Skala Likert	35
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	54
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	55
8. Karakteristik Responden Frekuensi Pemesanan.....	55
9. Kelas Interval.....	57
10. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Layanan.....	57
11. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Citra Merek	58
12. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harga.....	59
13. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	60
14. Hasil Uji Validitas	61
15. Hasil Uji Reliabilitas	62
16. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
17. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	66
18. Hasil Uji Multikolinearitas	67
19. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
20. Hasil Uji F	69
21. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
22. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Layanan Transportasi Pilihan Masyarakat Tahun 2022	4
2. Grafik Layanan Pesan Antar Makanan Pilihan Masyarakat Tahun 2021.....	7
3. Kerangka Konseptual.....	27
4. Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	86
2. Tabulasi Data	91
3. Deskriptif Responden, Deskriptif Variabel	105
4. Hasil Uji Validitas	112
5. Hasil Uji Reliabilitas	114
6. Hasil Uji Normalitas	117
7. Hasil Uji Multikolinearitas	118
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	118
9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	118
10. Hasil Uji F	119
11. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	119
12. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	119
13. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	120
14. Kartu Bimbingan Skripsi	121
15. Surat Pernyataan	122
16. Sertifikat Hasil Penelitian	123
17. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	124
18. Hasil Plagiasi	125