

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN  
GRABFOOD DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA KUPANG**

**MARIA NATALIA POLU PAPU**

**17412853**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada fakultas ekonomi  
Guna memenuhi sebagian dari  
Persyaratan-persyaratan untuk mencapai  
Gelar sarjana ekonomi**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

**KUPANG**

**2021**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN GRABFOOD DALAM  
MASA PANDEMI COVID-19 DIKOTA KUPANG  
(Pada Kantor Grabfood Oebobo Kota Kupang)**

**NAMA : MARIA NATALIA POLU PAPU**  
**NIM : 17412852**  
**PRODI : MANAJEMEN**  
**JALUR MINAT : MANAJEMEN PEMASARAN**

**MENYETUJUI**

**Pembimbing I**



**Dr. DAMARIS Y. KOLI, SE., MP**

**NIDN: 0814076202**

**Pembimbing II**



**EKA M. IMELDA SEELLI, SE., MM**

**NIDN: 0809096601**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA  
KUPANG  
2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN GRABFOOD DALAM  
MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA KUPANG  
( PADA KANTOR GRABFOOD OEBOBO KOTA KUPANG)**

Di Persiapkan Dan Disusun Oleh:

MARIA NATALIA POLU PAPU

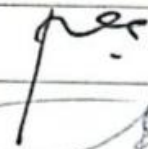


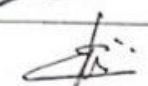
17412852



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal 5 NOVEMBER 2021

Susunan Dewan Penguji

Penguji Utama	Jusuf Abodalaka.SE.,M.SI	
Penguji Anggota	Alya E. Sjoen,SE.,MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Dr. Damaris Y.Koli.SE., MP	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	Eka M. Imelda Seseli.SE.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SERJANA EKONOMI



DEKAN FAKULTAS EKONOMI

JUSUF ABODALAKA.SE.,M.SI

NIDN: 0806015701

KETUA PRODI AKUNTANSI

(ALYA E. SJOEN.SE.,MM)

NIDN: 0831018301

**ABSTRAK**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN GRABFOOD DALAM  
MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA KUPANG  
( PADA KANTOR GRABFOOD OEBOBO KOTA KUPANG)**

Di Persiapkan Dan Disusun Oleh:

MARIA NATALIA POLU PAPU

17412852



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal 5 NOVEMBER 2021

Susunan Dewan Penguji

Penguji Utama	Jusuf Abodalaka.SE.,M.SI	
Penguji Anggota	Alya E. Sjoen,SE.,MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Dr. Damaris Y.Koli.SE., MP	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	Eka M. Imelda Seseli.SE.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN  
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SERJANA EKONOMI



KETUA PRODI AKUNTANSI

(ALYA E. SJOEN,SE.,MM)

NIDN: 0831018301



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa – Kupang**

**SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Natalia Polu Papu

NIM : 17412852

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul : Pengaruh Promosi Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Grabfood Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Kupang, Yang diusulkan Dalam Skema Penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain / penelitian sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya sebenar-benarnya.

Kupang, 07 Oktober 2021



**Maria Natalia Polu Papu**  
**NIM. 17412852**

***MOTTO***

***AKU SENANTIASA MEMANDANG KEPADA TUHAN;***

***KARENA IA BERDIRI DI SEBELAH KANANKU,***

***AKU TIDAK GOYAH***

***(MAZMUR 16;8)***

## PERSEMBAHAN

Dengan tulus ikhlas karya ini dipersembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan talenta berupa ilmu pengetahuan, akal budi, serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Baltasar Wago dan Ibu Hermina Sole yang telah membesarkan penulis, mengorbankan pikiran, tenaga, untuk mencari nafkah guna membiayai kuliah serta mendoakan penulis agar meraih cita-cita.
3. Yang terkasih Bapak Armindo Fonseca dan Mama Bibiana Dho Tawa bersama keluarga yang selalu mendukung dan membiayai penulis hingga selesainya proses penulisan skripsi ini.
4. Keluarga/family yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang mendoakan dan memotivasi penulis dengan caranya masing-masing sehingga penulis senantiasa tabah menghadapi segala kesulitan serta menjadikan penulis lebih dewasa dalam berpikir dan bertindak.
5. Almamaterku yang tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, yang telah memberikan ilmu dan kemampuan kepada penulis.
6. Semua pihak dan sahabat- sahabat yang telah mendukung penulis baik dengan doa maupun dengan bantuan fisik sampai berakhirnya penulisan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahma-tNya, peneliti masih diberi kesempatan untuk bisa menyelesaikan Hasil penelitian ini dengan judul “Pengaruh promosi, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Layanan GrabFood dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kota Kupang”. Hasil penelitian Ini di susun dalam rangka penyelesaian skripsi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Terdapat banyak hambatan dan kesulitan yang dialami peneliti dalam penyusunan Hasil Penelitian ini, namun berkat dukungan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak, kesulitan yang dihadapi dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Urbanus Ayub Meko, M.,Si Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang .
- 2) Bapak Jusuf Abodalaka SE., M.,Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
- 3) Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
- 4) Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP Selaku pembimbing I yang Bersedia Membimbing penulis yang memberikan banyak ilmu selama di bangku pendidikan dan Mengarahkan solusi dari setiap kesalahan dalam penyusunan Skripsi ini.
- 5) Ibu Eka M. Imelda Seseli, MM Selaku Pembimbing II yang Berkenan Membimbing dan memberikan banyak ilmu selama di bangku pendidikan serta arahan dan solusi dari setiap kesalahan dalam penyusunan Skripsi ini.
- 6) Bapak Stepanus Anduwatju selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu memberikan Nasehat selama di bangku pendidikan.



- 7) Kedua Orang Tua tercinta Bapak Baltasar Wago dan Ibu Hermina Sole yang selalu mendoakan, member motivasi dan materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 8) Kepada Om dan Tanta terkasih, Om Armindo Fonseca dan Tanta Bibiana Dho Tawa yang telah membiayai penulis selama kuliah hingga proses penulisan skripsi ini.
- 9) Yang terkasih Mecky, dan adik Onsi yang telah mendorong dan memotivasi penulis dalam penulisan skripsi ini.
- 10) Keluarga Besar RSS Oesapa (Blok L.7) Om Armindo, Tanta Bibi, Mama Tres, Novi, Onsi, Jeni, Meti, Rita, Aley, Elca yang selalu mendoakan, member semangat, menghibur, dan
- 11) Teman-teman seangkatan Manajemen D17 yang selama ini di anggap sebagai saudara dan saudari yang selalu membantu memotivasi peneliti dalam menyelesaikan proses perkuliahan ini hingga sampai saat ini, atas dukungan moral yang diberikan selama penyelesaian hasil penelitian ini.
- 12) Sahabat Seperjuangan Ernita Maria, Veny Taung, Lere Biha, Nofri Mau, Arnoh Penu,
- 13) Teman-teman KBPM Periode II2020 Kelurahan Oesapa RT 003.
- 14) Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya hasil penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persaru.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa hasil penelitian belum mencapai kesempurnaan oleh karena itu peneliti mengharapakan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan hasil penelitian ini.

Kupang 2021

Maria Natalia Polu Papu

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	6
1.3 Persoalan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II Landasan Teori</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Promosi .....	9
2.1.2 Kualitas Layanan .....	11

2.1.3 Keputusan Konsumen.....	17
2.2 Konsep-Konsep Penelitian .....	20
2.3 Kerangka Dasar Penelitian dan Hipotesis .....	21
2.3.1 Kerangka Dasar Penelitian .....	21
2.3.2 Hipotesis .....	22

### **BAB III Landasan Teori**

3.1 Populasi dan Sampel.....	24
3.1.1 Populasi .....	24
3.1.2 Sampel .....	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.3 Indikator Empirik, dan Skala Pengukuran Konsep .....	26
3.4 Teknik Analisis Data .....	28
3.4.1 Analisis Pendahuluan .....	28
3.4.2 Analisis Lanjutan.....	28
3.5 Teknik Pengujian Hipotesis.....	29

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL ANALISIS**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	31
4.1.2 Bidang Usaha Perusahaan .....	32
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	32
4.2 Karakteristik Responden .....	33

4.3 Analisis Pendahuluan .....	36
4.3.1 Promosi .....	36
4.3.2 Kualitas Layanan .....	38
4.3.3 Keputusan Konsumen.....	41
4.4 Analisis Lanjutan.....	43
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi .....	44
4.5 Hipotesis .....	45
4.6 Bahasan Hasil Analisis .....	46
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Implikasi Teoritas .....	48
5.3 Implikasi Terapan .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Ongkir Kilometer .....	5
Tabel 3.1 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep .....	27
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	34
Table 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	34
Table 4.4 Karakteristik responden tingkat pendidikan .....	35
Table 4.5 Distribusi tanggapan responden tentang periklanan .....	36
Table 4.6 Distribusi tanggapan responden tentang penjualan .....	37
Tabel 4.7 Distribusi tanggapan responden penjualan tatap muka .....	37
Tabel 4.8 Distribusi tanggapan responden tentang publitas .....	38
Tabel 4.9 Distribusi tanggapan responden tentang berwujud .....	38
Tabel 4.10 Disrtibusi tanggapan responden tentang keandalan .....	39
Tabel 4.11 Distribusi tanggapan responden tentang ketanggapan ....	39
Tabel 4.12 Distribusi tanggapan responden tentang jaminan .....	40
Tabel 4.13 Distribusi tanggapan responden tentang empati.....	40
Tabel 4.14 Distribusi tanggapan responden tentang pilihan produk .	41
Tabel 4.15 Distribusi tanggapan responden tentang pilihan merek ..	41
Tabel 4.16 Distribusi tanggapan responden tentang pembayaran .....	42
Table 4.18 Coefficients .....	42
Table 4.19 Model Summary .....	46