

**TUGAS AKHIR
SKEMA SKRIPSI**

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
SHOPEEFOOD DI YOGYAKARTA DENGAN METODE *SERVQUAL***



YOHANES BARU

NIM : 195610034

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA**

2025

**TUGAS AKHIR
SKEMA SKRIPSI**

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
SHOPEEFOOD DI YOGYAKARTA DENGAN METODE *SERVQUAL***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada

**Program Sarjana
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia**

The logo of Universitas Teknologi Digital Indonesia is a yellow circular emblem. It features a central gear-like design with four arrows pointing outwards towards the corners. The text "UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA" is written around the perimeter of the circle.

**Disusun Oleh
YOHANES BARU
NIM : 195610034**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

Judul : Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan
Shopeefood Di Yogyakarta Dengan Metode *Servqual*
Nama : Yohanes Baru
NIM : 195610034
Program Studi : Sistem Informasi
Program : Sarjana
Semester : Genap
Tahun Akademik : 2024/2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan
di hadapan Dewan Penguji Tugas Akhir

Yogyakarta, 9 Juli 2025

Dosen Pembimbing



Pulut Suryati S.Kom., M.Cs
NIP/NPP : 19780315200501200

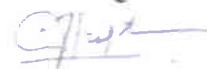
HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN *SHOPEEFOOD* DI YOGYAKARTA DENGAN METODE *SERVQUAL*

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima
untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta, 9 Juli 2025

Dewan Penguji	NIDN	Tandatangan
1. Sumiyatum, S.Kom., M.Cs. (Ketua)	0515048402	
2. Pulut Suryati S.Kom., M.Cs.(Sekretaris)	0015037802	
3. Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom. (Anggota)	0529128201	

Mengetahui
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Deborah Kurniawati S.Kom., M.Cs.
NIP/NPP : 051149

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 9 Juli 2025



Yohanes Baru
NIM : 195610034

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan kemudahan yang diberikan, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua penulis terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, serta segala pengorbanan yang telah diberikan selama ini, tanpa doa dan restu kalian perjalanan ini tidak akan sampai pada titik ini. Saudara serta seluruh keluarga penulis atas dukungan, semangat, dan doa kalian selalu menjadi kekuatan bagi saya untuk terus berjuang dan menyelesaikan studi ini. Dosen Pembimbing penulis terima kasih atas bimbingan, ilmu, serta arahan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini. Teman-teman seperjuangan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan dalam menjalani masa perkuliahan hingga tahap akhir ini. Almamater Tercinta Universitas Teknologi Digital Indonesia sebagai tempat menimba ilmu dan membentuk pribadi yang lebih baik, terima kasih atas segala pengalaman dan kesempatan yang telah diberikan.

MOTTO

"Jangan Menunda Pekerjaan. Apa Yang Bisa Dilakukan Hari Ini, Selesaikan Dengan Sebaik-Baiknya."

(Yohanes Baru)

"Kesalahan Terbesar Adalah Tidak Mencoba"

(Aristoteles)

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan *ShopeeFood* di Yogyakarta dengan Metode *SERVQUAL*."

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Teknologi Digital Indonesia, Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan *ShopeeFood* di Yogyakarta berpengaruh terhadap persepsi pelanggan dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi perusahaan layanan pesan-antar makanan dalam meningkatkan kualitas layanannya serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran jasa.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Sri Redjeki, S.Si., M.Kom., Ph.D., selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staf Universitas Teknologi Digital Indonesia yang telah memberikan ilmu dan fasilitas selama masa studi
4. Kedua orangtua tercinta, Bapak Alexander Baru dan Ibu Theodora Naus, serta seluruh keluarga atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti.

5. Teman-teman seperjuangan atas kebersamaan, dukungan, dan semangat selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, 9 Juli 2025

Yohanes Baru

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
INTISARI.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Dasar Teori	9
2.1.1 Metode <i>SERVQUAL</i>	9
2.1.2 Persepsi Pelanggan.....	10
2.1.3 <i>ShopeeFood</i>	11
2.1.4 SPSS.....	11
2.1.5 Angket Atau Kuesioner.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	17

3.1	Bahan/Data	17
3.2	Peralatan	18
3.3	Prosedur dan Pengumpulan Data	19
3.4	Analisis dan Rancangan Sistem.....	21
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Karakteristik Responden	26
4.2	Hasil Analisis Persepsi Pelanggan	44
4.3	Kesimpulan Umum Analisis Persepsi	48
4.4	Hasil Olah Data SPSS	48
4.1.1	Uji Validitas	48
4.1.2	Uji Reliabilitas	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		53
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN.....		57

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1	Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan Di Indonesia 2022.1
Gambar 3.1	Denah Lokasi Provinsi DI Yogyakarta20
Gambar 3.2	Tahapan Penelitian23
Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....27
Gambar 4.2	Persentase responden berdasarkan tampilan aplikasi <i>ShopeeFood</i> mudah dipahami dan menarik secara visual27
Gambar 4.3	Persentase responden berdasarkan aplikasi <i>ShopeeFood</i> memiliki fitur yang memudahkan dalam mencari dan memesan makanan...28
Gambar 4.4	Persentase responden berdasarkan pengemudi <i>ShopeeFood</i> selalu terlihat rapi dan bersih saat mengantarkan pesanan29
Gambar 4.5	Persentase responden berdasarkan pesanan saya selalu diantarkan tepat waktu sesuai yang dijanjikan31
Gambar 4.6	Persentase responden berdasarkan <i>ShopeeFood</i> selalu mengantarkan pesanan sesuai dengan yang saya pesan32
Gambar 4.7	Persentase responden berdasarkan <i>ShopeeFood</i> tidak pernah mengalami kesalahan dalam memproses pesanan saya.....33
Gambar 4.8	Persentase responden berdasarkan <i>ShopeeFood</i> me.respons keluhan atau masalah saya dengan cepat.....34
Gambar 4.9	Persentase responden berdasarkan pengemudi <i>ShopeeFood</i> selalu tanggap terhadap permintaan khusus saya35
Gambar 4.10	Persentase responden berdasarkan layanan pelanggan <i>ShopeeFood</i> mudah dihubungi saat saya membutuhkan bantuan36
Gambar 4.11	Persentase responden berdasarkan saya merasa aman melakukan pembayaran melalui aplikasi <i>ShopeeFood</i>38
Gambar 4.12	Persentase responden berdasarkan <i>ShopeeFood</i> menjamin keamanan dan privasi data pribadi saya39
Gambar 4.13	Persentase responden berdasarkan pengemudi <i>ShopeeFood</i> selalu memastikan pesanan tiba dengan aman dan sesuai harapan40
Gambar 4.14	Persentase responden berdasarkan <i>ShopeeFood</i> memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan preferensi saya41
Gambar 4.15	Persentase responden berdasarkan pengemudi <i>ShopeeFood</i> . bersikap ramah dan sopan saat mengantarkan pesanan.....42
Gambar 4.16	Persentase responden berdasarkan <i>ShopeeFood</i> peduli terhadap keluhan dan tanggapan yang saya sampaikan43
Gambar 4.17	Hasil Uji Korelasi <i>Pearson</i> Antar Indikator <i>Servqual</i>49
Gambar 4.18	<i>Case Processing Summary</i>51
Gambar 4.19	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian (<i>Cronbach's Alpha</i>)...51

Gambar 4.20 <i>Item-Total Statistics</i>	52
--	----

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	8
Tabel 3.1 Skala Likert	19
Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner	22
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tampilan aplikasi <i>ShopeeFood</i> mudah dipahami dan menarik secara visual.....	28
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Aplikasi <i>ShopeeFood</i> memiliki fitur yang memudahkan dalam mencari dan memesan makanan.....	29
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengemudi <i>ShopeeFood</i> selalu terlihat rapi dan bersih saat mengantarkan pesanan	30
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pesanan saya selalu diantarkan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.....	31
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan <i>ShopeeFood</i> selalu mengantarkan pesanan sesuai dengan yang saya pesan.....	32
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan <i>ShopeeFood</i> tidak pernah mengalami kesalahan dalam memproses pesanan saya	33
Tabel 4.8 Klasifikasi Responden Berdasarkan <i>ShopeeFood</i> merespons keluhan atau masalah saya dengan cepat	35
Tabel 4.9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengemudi <i>ShopeeFood</i> selalu tanggap terhadap permintaan khusus saya	36
Tabel 4.10 Klasifikasi Responden Berdasarkan LayanSan pelanggan <i>ShopeeFood</i> mudah dihubungi saat saya membutuhkan bantuan.....	37
Tabel 4.11 Klasifikasi Responden Berdasarkan Saya merasa aman melakukan pembayaran melalui aplikasi <i>ShopeeFood</i>	38
Tabel 4.12 Klasifikasi Responden Berdasarkan <i>ShopeeFood</i> menjamin keamanan dan privasi data pribadi saya	39
Tabel 4.13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengemudi <i>ShopeeFood</i> selalu memastikan pesanan tiba dengan aman dan sesuai harapan	40

Tabel 4.14 Klasifikasi Responden Berdasarkan <i>ShopeeFood</i> memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan preferensi saya.....	42
Tabel 4.15 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengemudi <i>ShopeeFood</i> bersikap ramah dan sopan saat mengantarkan pesanan	43
Tabel 4.16 Klasifikasi Responden Berdasarkan <i>ShopeeFood</i> peduli terhadap keluhan dan tanggapan yang saya sampaikan	43
Tabel 4.2.1 Rata-rata skor indikator.....	45
Tabel 4.2.2 Skor rata-rata 5 dimensi <i>Servqual</i>	47

INTISARI

ShopeeFood merupakan salah satu layanan pesan-antar makanan yang berkembang pesat di Yogyakarta. Persaingan yang ketat antar penyedia layanan mendorong pentingnya pemahaman terhadap kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan *ShopeeFood* di Yogyakarta pada lima dimensi *SERVQUAL*, sehingga dapat diidentifikasi aspek yang sudah baik dan yang masih memerlukan perbaikan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 151 responden pengguna *ShopeeFood* di Yogyakarta. Instrumen penelitian terdiri dari 15 pernyataan yang mewakili lima dimensi *SERVQUAL*: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata pada setiap dimensi untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan *ShopeeFood* di Yogyakarta berada pada kategori baik di semua dimensi. Dimensi dengan skor rata-rata tertinggi adalah *Assurance* (4,32), yang mencerminkan kepercayaan dan rasa aman pelanggan dalam menggunakan layanan. Dimensi dengan skor terendah adalah *Reliability* (4,08), yang menunjukkan adanya ruang perbaikan pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Temuan ini memberikan gambaran bagi pihak *ShopeeFood* untuk mempertahankan aspek *Assurance* sekaligus meningkatkan kinerja pada aspek *Reliability*.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Pelanggan, *Servqual*, *ShopeeFood*.

ABSTRAK

ShopeeFood is one of the rapidly growing food delivery services in Yogyakarta. The intense competition among service providers highlights the importance of understanding service quality from the customers' perspective. This study aims to determine customer perceptions of ShopeeFood's service quality in Yogyakarta based on the five SERVQUAL dimensions, in order to identify aspects that are performing well and those that require improvement.

This research employed a descriptive quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who are ShopeeFood users in Yogyakarta. The research instrument consisted of 15 statements representing the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were analyzed descriptively by calculating the average score for each dimension to measure customer perceptions of service quality.

The results show that customer perceptions of ShopeeFood's service quality in Yogyakarta fall into the good category across all dimensions. The highest average score was found in the Assurance dimension (4.32), reflecting customers' trust and sense of security when using the service. The lowest score was in the Reliability dimension (4.08), indicating room for improvement in speed and service accuracy. These findings provide insights for ShopeeFood to maintain the Assurance aspect while improving performance in the Reliability aspect.

Keywords: Customer Perception, Service Quality, SERVQUAL, ShopeeFood.