

ABSTRAK

Carolin Winarto

Tugas Akhir

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memakai Jasa Grab-Food Di Surabaya

Perkembangan teknologi menyebabkan timbulnya berbagai layanan baru kepada konsumen. Salah satu bentuk layanan ini adalah layanan delivery service berbasis aplikasi. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang ini adalah Grab-Food. Pesaing utama Grab-Food adalah Go Food yang menguasai pangsa pasar lebih besar dari Grab-Food. Untuk itu dalam penelitian ini akan dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memakai jasa grab-food di Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, jumlah sampel n sebanyak 100 sampel, alat pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan teknik pengukuran variabel menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis faktor dan regresi linier berganda. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis terhadap 41 faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan layanan Grab-Food tereduksi menjadi sembilan faktor baru dan diberikan nama: *service quality*, *customization*, reputasi layanan, informasi, kecepatan layanan, *delivery service*, kemudahan layanan, kualitas sistem, dan penanganan keluhan. Terdapat tiga faktor baru dengan nilai *component transformation matrix* di atas 0,50 yaitu: *service quality*, *customization*, dan kecepatan layanan. Hasil analisis regresi linier berganda, ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Grab-Food.

Kata Kunci: Layanan Berbasis Aplikasi, Grab-Food, Analisis Faktor, *Service Quality*, *Customization*, Kecepatan Layanan.

UWIKKA

ABSTRACT

Carolyn Winarto

Thesis

Analysis Of Factors That Influence Consumer Decisions In Using Grabfood Services In Surabaya

The technology developemnt era cause terhadap new services for consumer. One of them is the delivery service application based. Grab-Food is one of the firm who operations at this sector. The main competitor of Grab-Food is Go Food, anf Go Food has market share larger than Grab-Food. So, this research intent to identify the factors which influence consumer to use the Grab-Food service. The research type is quantitative with 100 of samples. Tha collection method using quaestionnaire and using likert scale measurement. Data abalysis technique using factor analysis and multiple regression. The result of this research showing that 41 factors analysis produce 9 new factor which consumer to use the Grab-Food service. The new factors names: service quality, customization, service reputation, information, service speedy, the easy of service, delivery service, system quality, and complaint handling. Thre are three of factor which have component transformation matrix more than 0,50 are: service quality, customization, and service speedy. The multiple regression analysis showing that all of service quality, customization, and service speedy proved influence consumer to use Grab-Food service.

Keywords: Service Application Based, Grab-Food, Factor Anlysis, Sservice Quality, Customization, Service Speedy.

UWIKKA