

RINGKASAN

Andi Mustamir Palisuri (08320260053). Perbandingan Kepuasan Konsumen pada Layanan *Food Delivery Service* Gjf dan Grf (Studi pada Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Muslim Indonesia). Dibawah Bimbingan Ibu Nuraeni dan Bapak Tsalis Kurniawan Husain.

Layanan *food delivery service* berbasis aplikasi telah mengalami pertumbuhan pesat di banyak Negara, termasuk Indonesia. Gjf dan Grf adalah dua *platform* terkemuka dalam industri ini, yang menyediakan layanan pengiriman makanan dari berbagai restoran dan pedagang lokal. Persaingan ketat antara Gjf dan Grf membuat kepuasan konsumen menjadi faktor kunci yang mempengaruhi pertumbuhan dan kesuksesan kedua *platform* ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Mengetahui karakteristik atribut pada layanan Gjf dan Grf berdasarkan tingkat kepentingan. 2) Menganalisis atribut yang dianggap penting oleh konsumen Gjf dan Grf. 3) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen Gjf dan Grf. 4) Menganalisis perbandingan tingkat kepuasan konsumen Gjf dan Grf.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Pertanian, Universitas Muslim Indonesia. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* untuk memperoleh kriteria atau ciri-ciri sampel yang telah ditentukan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 mahasiswa konsumen Gjf dan Grf dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan kriteria pernah menggunakan layanan *food delivery* pada aplikasi Gj dan Gr minimal dua kali pemesanan sehingga responden dianggap faham dan memiliki wawasan tentang aplikasi tersebut. Data yang telah didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* selanjutnya dilihat kualitasnya dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, setelah itu data diolah menggunakan analisis deskriptif, analisis IPA, analisis CSI, dan Uji *Mann Whiteney*

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa: 1) Karakteristik atribut layanan *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang paling menonjol

pada Gjf adalah *reliability* dengan skor tertinggi sebesar 451 sedangkan pada Grf adalah *emphaty* dengan skor tertinggi 400. 2) Atribut layanan yang dianggap penting oleh konsumen Gjf pada kuadran I meliputi *reliability*, pada kuadran II meliputi *responsiveness*, dan *assurance*, sedangkan atribut layanan yang dianggap penting oleh konsumen Grf pada kuadran I meliputi *responsiveness*, pada kuadran II meliputi *emphaty*. 3) Tingkat kepuasan konsumen menggunakan Gjf sebesar 86,60% yang artinya berada pada kategori (sangat puas), sedangkan tingkat kepuasan konsumen menggunakan Grf sebesar 80,88% yang artinya berada pada kategori (puas). 4) Terdapat perbandingan yang signifikan antara kepuasan konsumen menggunakan Gjf dan Grf.

Kata Kunci : Perbandingan, Kepuasan Konsumen, Atribut Layanan