

**PENGARUH LAYANAN *FOOD DELIVERY* TERHADAP
PENINGKATAN PENJUALAN PENGUSAHA KULINER**

(Studi Pada Pengusaha Kuliner Yang Terdaftar Di Go-Food/Go-Jek Jatinangor)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

Disusun Oleh:

Nabila Ayu Zhafira

C1170260

Dosen Pembimbing:

Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti

Mohammad Fahreza, SE., MBA



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN PROGRAM STUDI S-1
MANAJEMEN INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH LAYANAN *FOOD DELIVERY*
TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN
PENGUSAHA KULINER (Studi Pada Pengusaha Kuliner
Yang Terdaftar Di Go-Food/Go-Jek Jatinangor)

Nama : NABILA AYU ZHAFIRA

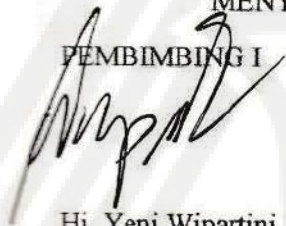
Nomor Pokok : C1170260

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

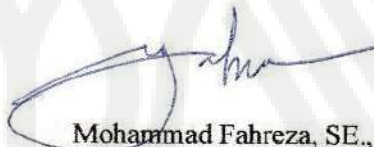
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

PEMBIMBING I



Hj. Yeni Wipartini, M.Ti

PEMBIMBING II



Mohammad Fahreza, SE., MBA

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Nabila Ayu Zhafira, dilahirkan pada hari Rabu, 6 Oktober 1999 Cilacap, Jawa Tengah. Anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Imam Priyo Utomo dan Ibu Sulis Setiowati. Sebelum menjadi Mahasiswa aktif Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2017, penulis telah menyelesaikan pendidikan formal diantaranya :

Lulus tahun 2004 - 2005 : TKA AL-ISTIQOOMAH, Karawang

Lulus tahun 2005 - 2011 : SD Negeri Cikampek Utara 1, Karawang

Lulus tahun 2011 - 2014 : SMP Negeri 1 Cikampek, Karawang

Lulus tahun 2014 - 2017 : SMK Negeri 1 Cikampek, Karawang

Selama menempuh pendidikan di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) penulis aktif di organisasi, diantaranya :

1. Anggota KKB 2017 - 2021
2. Entrepreneur Business Center
3. Korps Protokol Mahasiswa
4. Generasi Baru Indonesia (GenBI)
 - a. Sekertaris satu 2019 - 2020

Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi swasta, tepatnya di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan mengambil konsentrasi Manajemen Pemasaran. Penulis menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2021.

ABSTRAK

Nabila Ayu Zhafira (2021), The Influence of Food Delivery Services on Improving Culinary Entrepreneurs. Study on Culinary Entrepreneurs registered in Go-food / Go-jek Jatinangor, under the guidance of Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti and Mohammad Fahreza, SE., MBA.

This research is based on Jatinangor culinary entrepreneurs who experienced a decrease in sales due to the Covid-19 pandemic in 2020. To reduce the rate of spread of Covid-19, the government recommends one of them by using digital transactions. This research aims to find out the influence of GoFood food delivery service on increasing sales of culinary entrepreneurs in Jatinangor. What efforts should be made by the application of Food Delivery Service GoFood in increasing sales of culinary entrepreneurs in Jatinangor.

The research methods used are hypothetical test methods and case studies by describing each related factors through interviews, and library studies. The object of this research is on culinary entrepreneurs listed in the GoFood Jatinangor application. The data obtained is processed by means of questionnaire dissemination, field interviews and based on t test and coefficient of determination test.

The results of this study show that GoFood food delivery services have an effect although not significant on the increase in sales of culinary entrepreneurs in Jatinangor, so GoFood food delivery services should minimize or not change the cost of revenue sharing and conduct promotional programs on newly joined members or restaurants.

Keywords: food delivery services, Gojek/GoFood application, e-Commerce, increased sales, culinary entrepreneurs

RINGKASAN

Nabila Ayu Zhafira (2021), Pengaruh Layanan Food Delivery terhadap Peningkatan Pengusaha Kuliner. Studi pada Pengusaha Kuliner yang terdaftar di Go-food/Go-jek Jatinangor, dibawah bimbingan **Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti** dan **Mohammad Fahreza, SE., MBA.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengusaha kuliner Jatinangor yang mengalami penurunan penjualan dikarenakan pada tahun 2020 terjadi pandemi Covid-19. Untuk menekan laju penyebaran Covid-19 Pemerintah menganjurkan salah satunya dengan menggunakan transaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan food delivery GoFood terhadap peningkatan penjualan pengusaha kuliner di Jatinangor. Upaya apa yang harus dilakukan oleh aplikasi layanan food delivery GoFood dalam meningkatkan penjualan pengusaha kuliner di Jatinangor.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode uji hipotesis dan studi kasus dengan mendeskripsikan setiap faktor-faktor yang terkait melalui wawancara, dan studi pustaka. Objek penelitian ini pada para pengusaha kuliner yang terdaftar di aplikasi GoFood Jatinangor. data yang diperoleh diolah dengan cara penyebaran kuisioner, wawancara lapangan dan berdasarkan uji t maupun uji koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan food delivery GoFood berpengaruh walaupun tidak signifikan pada peningkatan penjualan pengusaha kuliner di Jatinangor, sehingga layanan food delivery GoFood sebaiknya memperkecil atau tidak mengubah atura biaya bagi hasil dan melakukan program promosi pada member atau resto yang baru bergabung.

Kata Kunci : layanan food delivery, aplikasi Gojek/GoFood, e-Commerce, peningkatan penjualan, pengusaha kuliner

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, serta diberi kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **PENGARUH LAYANAN FOOD DELIVERY TEHADAP PENINGKATAN PENJUALAN PENGUSAHA KULINER**. Studi kasus pada Pengusaha Kuliner yang terdaftar di Go-food/Go-jek Jatinangor.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi program perkuliahan sarjana Strata 1 Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Pemasaran Institut Manajemen Koperasi Indonesia. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun tidak menjatuhkan.

Penelitian dan penulisan skripsi ini, ternyata tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Namun, berkat do'a dan dukungan dari terutama kedua orangtua, kakak, adik dan orang - orang terdekat, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik - baiknya. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang membantu dan mendukung penulis dalam penulisan sehingga tersusunnya skripsi ini, ole karena itu ucapan terimakasih kami sampaikan kepada :

1. Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya.
2. Kedua orangtua Ayahanda Imam Priyo Utomo dan Ibunda Sulis Setiowati yang selalu memberikan motivasi, do'a, dan dukungan dalam bentuk apapun dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Semoga ini dapat menjadi persembahan terbaik yang membanggakan untuk bapak dan ibu.
3. Seluruh keluarga besar yang selalu memberi perhatian, semangat, motivasi, dukungan dan lain - lain.

4. Bapak Dr. Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
5. Ibu Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti selaku Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, saran, sabar, serta memberikan pengarahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Mohammad Fahreza, SE., MBA selaku Dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku Dosen penelaah konsentrasi yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini.
8. Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc Dosen penelaah koperasi yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran demi perbaikan kajian koperasi saya.
9. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi S-1 Manajemen.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen S1 yang dengan rela hati memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis. Berbagai arahan dan pola pikir yang terbentuk membuat penulis bersemangat selama proses perkuliahan.
11. Seluruh staf karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama kuliah dan pemberian informasi sehingga memudahkan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Pihak pengurus Kecamatan Jatinangor yang telah memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.

13. Para pengusaha kuliner yang terdaftar di GoFood/Go-jek Jatinangor yang dengan antusias membantu penulis dalam memperoleh data penelitian dengan bersedia menjadi responden.
14. Terimakasih Rizkia Ramadhiansyah, ST yang selalu membantu, memberikan semangat dan memberikan dukungan bagi saya dari awal perkuliahan hingga pada saat proses penyusunan skripsi untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Terimakasih Sri Mulyati, Clara Lovina dan Miftakhul Huda yang selalu memberikan support agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
16. Seluruh teman - teman angkatan 2017 khususnya kelas manajemen F dan jurusan manajemen pemasaran atas kebersamaan selama kuliah.
17. Semua pihak yang telah membantu penulis sehingga saat ini, dan yang tidak disebut satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan rezeki, kesehatan, serta membalas amal ibadah yang telah membantu. Aamiin Ya Robbal Alamin.

Mudah-mudahan segala kebaikan serta bantuannya mendapat balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRAK.....	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	12

2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Pendekatan Pelayanan	14
2.1.3 Pendekatan Digital Marketing	17
2.1.4 Pendekatan e-Commerce	18
2.1.5 Pendekatan Telemarketing	21
2.1.6 Pendekatan Layanan <i>Food Delivery</i>	22
2.1.7 Pendekatan Peningkatan penjualan	26
2.2 Kerangka Penelitian	34
2.3 Hipotesis	36
2.4 Metode Penelitian	36
2.5 Data yang Diperlukan	37
2.5.1 Macam Data	37
2.5.2. Jenis Data yang Digunakan	38
2.6 Sumber Data dan Cara Menentukannya	39
2.6.1 Sumber Data	39
2.6.2 Cara Menentukannya	39
2.7 Teknik Pengumpulan Data	41
2.8 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	41
2.8.1 Rancangan Analisis	41

2.8.2 Uji Hipotesis.....	48
2.9 Tempat Penelitian	52
2.10 Jadwal Waktu Penelitian.....	52
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	53
3.1 Profil Kecamatan Jatinangor	53
3.1.1 Letak Geografis Kecamatan Jatinangor	53
3.1.2 Kondisi Masyarakat Kecamatan Jatinangor.....	54
3.1.4 Keadaan Penduduk Kecamatan Jatinangor.....	55
3.1.5 Keadaan Ekonomi Kecamatan Jatinangor.....	57
3.1.6 Pembagian Wilayah Kecamatan Jatinangor	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Profil UMKM Kuliner di Jatinangor Melalui GoFood	59
4.1.1 Menurut Jenis Kelamin	59
4.1.2 Menurut Jabatan.....	60
4.1.3 Menurut Umur	60
4.1.4 Menurut Lama Usaha Menjadi Mitra GoFood.....	61
4.1.5 Menurut Jenis Usaha	61
4.1.6 Menurut Omzet per Bulan	62
4.1.7 Menurut Rating dalam aplikasi GoFood	62
4.2 Layanan UMKM Kuliner di Jatinagor Melalui GoFood	64

4.3 Tanggapan Pengusaha Kuliner di Jatinangor Terhadap Aplikasi Layanan	
Food Delivery GoFood	83
4.3.1 Distribusi	84
4.3.2 Promosi	87
4.4 Penjualan Pengusaha Kuliner di Jatinangor	91
4.4.1 Omzet Penjualan	91
4.4.2 Volume Penjualan	94
4.5 Pengaruh Aplikasi Layanan Food Delivery GoFood Terhadap	
Peningkatan Penjualan Pengusaha Kuliner di Jatinangor	98
4.5.1 Regresi Linear Sederhana	99
4.5.2 Uji t	99
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi	100
4.6 Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh Aplikasi Layanan <i>Food</i>	
<i>Delivery</i> GoFood dalam Meningkatkan Penjualan Pengusaha Kuliner di	
Jatinangor	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi di Jawa Barat	1
Gambar 1.2 Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Populasi Mahasiswa di Jatinangor.....	7
Gambar 2.1 - Kerangka pemikiran penelitian	35
Gambar 4. 1 Layanan Koma Jatinangor	64
Gambar 4. 2 Layanan MakaroniMaknar	65
Gambar 4. 3 Layanan Ketoprak Bang Jamil	65
Gambar 4. 4 Layanan Mahkota Juice	66
Gambar 4. 5 Layanan Ayam Dechick	67
Gambar 4. 6 Layanan Warunk Bubur Q-ta	67
Gambar 4. 7 Layanan Piscok Meler Rasa Baru	68
Gambar 4. 8 Layanan Seblak Nalaktak Raja Pedas.....	68
Gambar 4. 9 Layanan Kopi Soe	69
Gambar 4. 10 Layanan Angkringan & Bakmi Jogja Pak Sugeng	70
Gambar 4. 11 Layanan Jajanan Isti	70
Gambar 4. 12 Layanan Sultan Juice	71
Gambar 4. 13 Layanan Suki Muchu	71
Gambar 4. 14 Layanan Tokio Street	72
Gambar 4. 15 Layanan Steak Moen - Moen Jatinangor	73
Gambar 4. 16 Layanan Mixue	73
Gambar 4. 17 Layanan Janji Jiwa & Jiwa Toast.....	74

Gambar 4. 18 Layanan Waroeng Spesial Sambal SS	74
Gambar 4. 19 Layanan Warung Suroboyo.....	75
Gambar 4. 20 Layanan Ayam Goreng Nelongso.....	76
Gambar 4. 21 Layanan Chaai Tea & Milk	76
Gambar 4. 22 Layanan Ayam Serundeng SPG	77
Gambar 4. 23 Layanan Chocolate Changer	77
Gambar 4. 24 Layanan Onde - Molen Mas Arul	78
Gambar 4. 25 Layanan Sambal Ndower Jatinangor	78
Gambar 4. 26 Layanan Nasi Goreng Ikan Asin	79
Gambar 4. 27 Layanan Seblak Janda	80
Gambar 4. 28 Layanan Kopilah!	80
Gambar 4. 29 Layanan Martabak Black Ajipp	81
Gambar 4. 30 Layanan Topychick Friedchicken.....	81
Gambar 4. 31 Layanan Nasi Goreng Singkie	82
Gambar 4. 32 Layanan Martabak San Francisco Express	82
Gambar 4. 33 Layanan Love Story.....	83

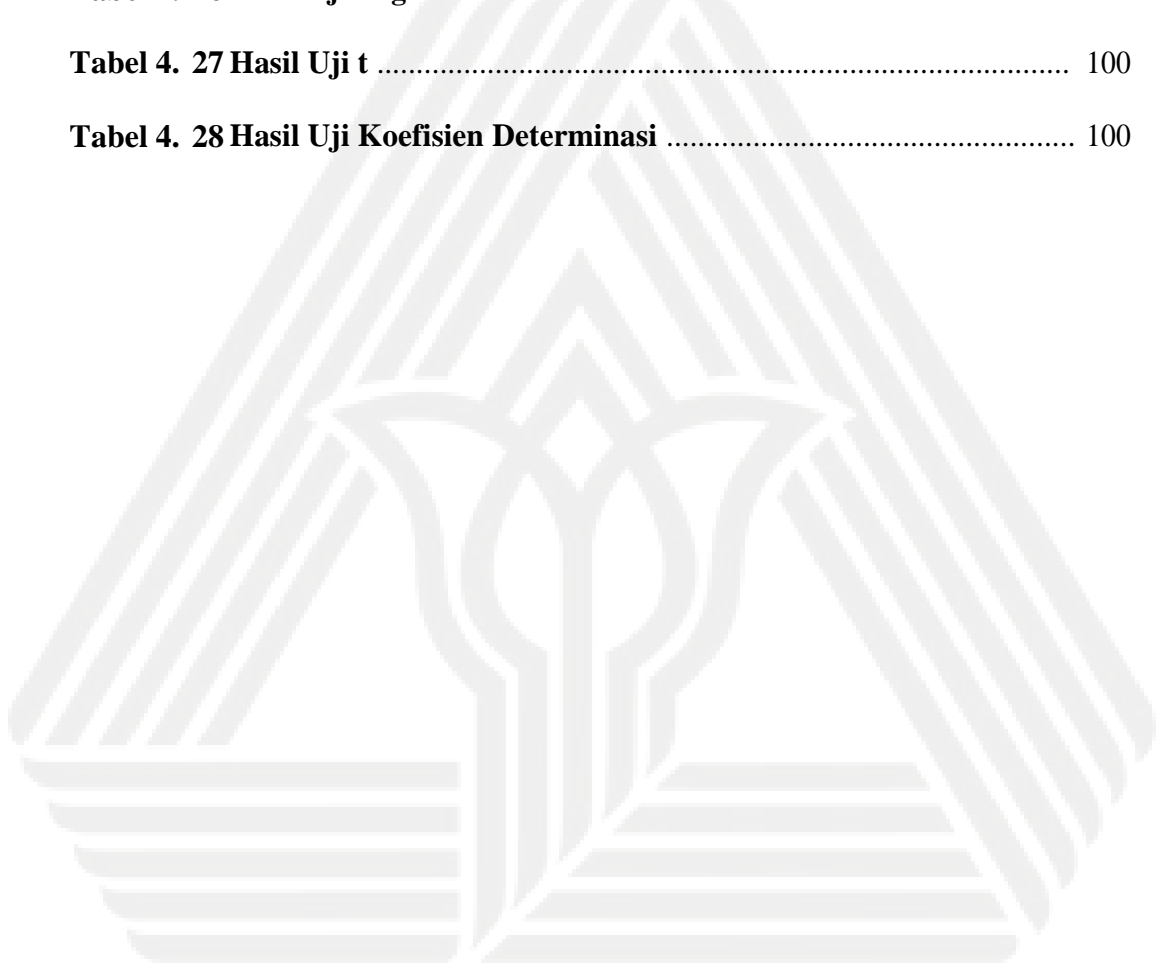
IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel 2.3 Jenjang dan Kriteria Pengaruh Layanan Food Delivery GoFood .	43
Tabel 2.4 Format Jawaban Responden Terhadap Indikator.....	44
Tabel 2.5 Rekapitulasi Kriteria Pengaruh Layanan Food Delivery GoFood .	45
Tabel 2.6 Format Rekapitulasi pada Setiap Indikator	45
Tabel 2.7 Jenjang dan Kriteria Penjualan usaha kuliner	46
Tabel 2.8 Format Rekapitulasi pada Setiap Indikator	46
Tabel 2.9 Kriteria Penjualan usaha kuliner	47
Tabel 2.10 Format Rekapitulasi pada Setiap Indikator	47
Tabel 3. 1 Keadaan Jumlah RT dan RW Per Desa Kecamatan Jatinangor ..	55
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Menurut Status Pekerjaan Tiap Desa Kecamatan Jatinangor.....	56
Tabel 3. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Kesejahteraan Tiap Desa Kecamatan Jatinangor.....	57
Tabel 3. 4 Luas Wilayah Tiap Desa Di Kecamatan Jatinangor.....	58
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha Menjadi Mitra GoFood	61
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	61
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Omzet per Bulan	62
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Rating dalam aplikasi GoFood	62
Tabel 4. 8 Indikator Bermitra Memiliki Layanan Aplikasi Food Delivery	85
Tabel 4. 9 Indikator Kemudahan Dalam Distribusi Produk	85
Tabel 4. 10 Indikator Mengurangi Biaya Karyawan dan Biaya Distribusi....	86
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Distribusi.....	87
Tabel 4. 12 Indikator Produk Dapat Dikenal Luas	88
Tabel 4. 13 Indikator Pangsa Pasar Semakin Luas	88
Tabel 4. 14 Indikator Kemudahan Dalam Promosi	89
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Distribusi.....	89
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Tanggapan Pengusaha Kuliner di Jatinangor Terhadap Aplikasi Layanan Food Delivery Go-Food	90
Tabel 4. 17 Pendapatan Bertambah Setelah Bermitra	91
Tabel 4. 18 Konsumen Penjualan Meningkat.....	92
Tabel 4. 19 Pendapatan Cenderung Stabil Bahkan Meningkatkan	93
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Omzet Penjualan	94
Tabel 4. 21 Penjualan Stabil Bahkan Meningkatkan.....	94
Tabel 4. 22 Jumlah Produk yang Terjual Meningkatkan Pada Layanan Food Delivery	95

Tabel 4. 23 Produksi Bertambah	96
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Volume Penjualan	97
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Penjualan Pengusaha Kuliner di Jatinangor	97
Tabel 4. 26 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	99
Tabel 4. 27 Hasil Uji t	100
Tabel 4. 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100



IKOPIN