

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
LAYANAN PADA KONSUMSI GO-FOOD DI ASC**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untu  
Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:  
Wildan Muzakki  
NIM 11511241029

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2019**

# **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PADA KONSUMSI GO-FOOD DI ASC**

Wildan Muzakki 11511241029

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Angkringan, *Steak & Chicken* (ASC) Jalan Pandega Martha, berdasarkan lima atribut, yaitu: Bukti langsung aplikasi, pelayanan *driver*, *service* dari ASC, kesesuaian produk, kebersihan dan kemasan.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan populasi penelitian pengguna layanan Go Food di ASC sebanyak 900 orang. Pengambilan sampel dilakukan secara insidental, sehingga ditemukan sampel sejumlah 50 orang. Teknik pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah IPA (*Index Performance Analysis*). Instrumen penelitian yang digunakan berbentuk kuesioner dengan 36 pertanyaan berdasarkan pada lima atribut yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen yang diperoleh berdasarkan harapan dan kenyataan adalah: bukti aplikasi sudah puas. Berdasarkan pelayanan *driver*, sudah puas. Berdasarkan kesesuaian, produk sudah puas. Berdasarkan pelayanan belum puas. Berdasarkan kemasan dan kebersihan, belum puas.

**Kata Kunci : Kepuasan Konsumen , Layanan Go Food**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi



**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
LAYANAN PADA KONSUMSI GO-FOOD DI ASC**

Disusun Oleh :  
**Wildan Muzakki**  
**NIM. 11511241029**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik  
Tanggal 17 Juni 2019  
Tim Penguji

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Wika Rinawati , M.Pd Ketua Penguji/ Pembimbing		
Dr. Kokom Komariah, M.Pd Penguji Utama		
Dewi Eka Murniati , MM Sekretaris		

Yogyakarta, 17 Juni 2019  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

  
Dekan  
  
Dr. Widarto, M.Pd.  
NIP. 19631230 198812 1 001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul :

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP APLIKASI GO FOOD DI ASC**

Disusun Oleh :

**Wildan Muzakki**

**NIM. 11511241029**

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk dilaksanakan

Ujian Tugas Akhir Skripsi Bagi yang bersangkutan.



Ketua Program Studi

Dr. Mutiara Nugraheni, M, Si

NIP 197701312002122001

Yogyakarta, 17 Juni 2019  
Dosen Pembimbing

Wika Rinawati, M, Pd

NIP 197604242001122002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildan Muzakki  
NIM : 11511241029  
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP

### LAYANAN PADA KONSUMSI GO-FOOD DI ASC

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 17 Juni 2019  
Yang menyatakan,



Wildan Muzakki  
NIM. 11511241029

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildan Muzakki

NIM : 11511241029

Jurusan : Pendidikan Teknik Boga

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP

LAYANAN PADA KONSUMSI GO-FOOD DI ASC

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 17 Juni 2019  
Yang menyatakan,

Wildan Muzakki  
NIM. 11511241029

## **Motto**

*“Pertarungan tanpa tujuan bukanlah pertarungan yang bisa dimenangkan” – Anonim*

*“Stay hungry, stay foolish – Steve Jobs*

*“Kesuksesan adalah bentuk terbaik dari balas dendam” –Frank Sinatra*

*“Jika kau tidak nyaman dengan Gesekan, bagaimana bisa kamu bersinar?” – Jalaludin Rumi*

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas segala berkah, nikmat, dan setiap kemudahan yang telah diberikan
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan doa secara material dan non material
3. Keluarga yang tak henti-hentinya selalu mendoakan dan memberi dukungan sampai saat ini
4. Almamater UNY, tempat untuk mrimba ilmu yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu yg bermanfaat
5. Teman-teman Pendidikan Teknik Boga 2011 atas perjuangan bersama untuk menempuh Tugas Akhir Skripsi
6. Dosen Pembimbing saya Ibu Wika Rinawati yang dengan sabar membimbing skripsi saya dari awal hingga selesainya skripsi saya
7. Pembimbing Akademik sekaligus Ketua Jurusan PTBB Ibu Mutiara Nugraheni yang membimbing perjalanan studi saya hingga selesai
8. Mas Lukman sebagai sahabat dan mentor yang membimbing saya hingga selesainya skripsi saya
9. Geng Savage yang selama beberapa tahun terakhir telah menemani perjuangan dan keluh kesah saya



- 10.** Mas Dion, dan sahabat dari KIMU martial art yang telah melatih kesadaran dan ilmu komunikasi saya sehingga saya bisa ada di tempat saya sekarang
- 11.** Komunitas Alkid Calisthenics.
- 12.** Mas Gangsar Waskito, Mas Jalu Adam Ismayanda, dan Mbak Vita Ismawati selaku team dari dapur WKWK tempat saya belajar dan berkembang,

## **Kata Pengantar**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya , Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan dengan judul “Kepuasan Konsumen terhadap layanan Aplikasi Go Food di ASC” dapat disusun sesuai harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Wika Rinawati , M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi saya, yang tanpa dorongan dan bimbingan dari beliau, saya tidak akan mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dr.Mutiara Nugraheni, M.Si selaku ketua jurusan PTBB beserta dosen dan staff yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan praproposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Dr. Widarto , M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
4. Pihak ASC yang bersedia saya gunakan tempatnya sebagai tempat penelitian Tugas Akhir Skripsi saya, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

5. Semua pihak yang secara langsung , maupun tidak langsung secara fisik maupun spiritual , telah berkontribusi dan turut andil dalam selesainya Tugas Akhir Skripsi saya.

Akhirnya, sekian yang bisa saya ucapkan semoga bantuan yang diberikan oleh pihak di atas bisa menjadi amalan baik dan berbuah karma baik pula bagi pelakunya, serta rahmat dan kebaikan dari Allah SWT , dan semoga, Tugas Akhir Skripsi ini bisa memberi manfaat bagi siapapun yang membutuhkannya.

Yogyakarta , Mei 2019

Penulis

Wildan Muzakki

11511241029

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN TEORI .....	7
A. Diskripsi Teori .....	7
1. Pengertian Makanan.....	7

2. Pengertian Restoran .....	7
3. ASC.....	8
4. Pemasaran .....	9
5. Jasa.....	10
6. Go Food .....	15
7. Kualitas Pelayanan.....	17
8. Kepuasan Konsumen .....	22
9. Strategi Kepuasan Konsumen .....	24
B. Penelitian Yang Relevan .....	28
C. Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III. Metode Penelitian .....</b>	<b>32</b>
A. Desain Penelitian.....	32
B. Definisi Operasional.....	32
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
D. Populasi Dan Sampel .....	34
E. Sumber Data & Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Instrument Penelitian .....	36
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Data .....	39
1. Analisis Karakteristik Responden.....	40
2. Analisis Data Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Go Food ASC Yogyakarta.....	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	49

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN.....	60

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi Kisi Instrumen .....	38
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	42
Tabel 5. Kriteria Kepuasan .....	45
Tabel 6. IPA Bukti Langsung .....	46
Tabel 7. IPA Pelayanan Driver .....	46
Tabel 8. IPA Kesesuaian Produk .....	47
Tabel 9. IPA Pelayanan Resto .....	47
Tabel 10. IPA Kemasan dan Kebersihan .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir .....	31
Gambar 2. Diagram Kartesius.....	48
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49
Gambar 4.; Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	50
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50