

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRABFOOD* DI
KOTA BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Prodi Manajemen Program Studi Manajemen

Disusun oleh:

DELLINDA ARTA MEVIA

21106620029



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
BLITAR
2025**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRABFOOD* DI
KOTA BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Balitar

Untuk Melengkapi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Disusun oleh:

DELLINDA ARTA MEVIA

21106620029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
BLITAR
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *GRABFOOD* DI KOTA BLITAR

DISUSUN OLEH:

NAMA : DELLINDA ARTA MEVIA

NIM : 21106620029

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Blitar, 14 Mei 2025

Pembimbing I


Dr. DEXOK WAHYUDI SR.,S.T.,M.M
NIDN. 0625088201

Pembimbing II


INDARI Umayah.,S.Ak.,M.M
NIDN. 0711019701

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


BAMBANG SEPTIAWAN.,S.S.,M.M.
NIDN. 0724098902

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRABFOOD* DI KOTA BLITAR

DISUSUN OLEH:

NAMA : DELLINDA ARTA MEVIA

NIM : 21106620029

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada Rabu, 04 Juni 2025

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Penguji,

Penguji I



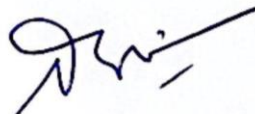
SUPRIANTO.,S.E.,M.M
NIDN. 0717027601

Penguji II



INDARI UMAYAH.,S.Ak.,M.M
NIDN. 0711019701

Penguji III



Dr. DENOK WAHYUDI SR.,S.T.,M.M
NIDN. 0625088201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen




BAMBANG SEPTIAWAN.,S.S.,M.M
NIDN. 0724098902

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi




SUPRIANTO.,S.E.,M.M
NIDN. 0717027601

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dellinda Arta Mevia

NIM : 21106620029

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRABFOOD* DI KOTA BLITAR

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Blitar, 24 Februari 2025

Pembuat Pernyataan,


DELLINDA ARTA MEVIA
NIM. 21106620029

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dellinda Arta Mevia

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat /Tanggal Lahir : Blitar, 19 April 2003

Agama : Islam

Status : Pelajar/Mahasiswa

Alamat Rumah : Jl. Asahan Gg. VIII No.17 RT. 03 RW. 01
Kel. Tanjungsari, Kec. Sukorejo, Kota Blitar

Alamat Email : dellindaarta1904@gmail.com

Pendidikan Formal : - SD Negeri Tanjungsari 1
- SMP Negeri 2 Blitar
- SMA Negeri 3 Blitar
- Universitas Islam Balitar Blitar-Sekarang

Pendidikan Non Formal : -

Pengalaman Organisasi : -

Penghargaan : -

Blitar, 24 Februari 2025

Hormat saya,

DELLINDA ARTA MEVIA
NIM. 21106620029

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar”. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Balitar.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Suprianto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Balitar Blitar.
2. Bapak Bambang Septiawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Balitar Blitar.
3. Ibu Dr. Denok Wahyudi SR., S.T., M.M. selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Indari Umayah., S.Ak., M.M. selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Suprianto, S.E., M.M. selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
6. Teristimewa buat orang tua tercinta, cinta pertama dan panutanku yaitu Ayahanda Ali Muhsin dan Ibunda Tri Mawang Ulan. Terima kasih banyak

atas segala pengorbanan, dukungan, motivasi, nasihat serta doa tulus kasih yang tidak pernah putus dipanjatkan dalam setiap sujudnya memohon ridho dari Sang Maha Pencipta agar setiap langkah anak-anaknya selalu di ridhoi dalam segala hal. Karya tulis dan gelar ini Dellinda persembahkan untuk Bapak dan Ibu.

7. Kepada kakak kandung tercinta terima kasih penulis ucapkan kepada Desy Megawati, yang telah memberikan semangat, dorongan dan memberikan banyak bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
8. Seseorang yang berinisial M A U yang telah menemani penulis dari awal skripsi sampai sekarang. Terima kasih telah menjadi penyemangat, pendamping, dan bagian dari perjalanan penulis.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan saya, Amellia Mutiara Rubina, Cristina Retno Larasati, dan Retno Kasih Kurniati, terima kasih sudah setia menemani saya dari awal perkuliahan hingga saat ini.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, Dellinda Arta Mevia. Seorang anak bungsu yang telah mampu berusaha keras dan sudah bertahan sejauh ini, sudah berhasil menyelesaikan apa yang telah dimulai. Walaupun dalam perjalanannya sering sekali mengeluh, ingin menyerah dan putus asa atas beberapa usaha yang tidak sebanding dengan hasilnya, namun terima kasih telah menjadi wanita kuat yang selalu bisa mengandalkan diri sendiri. Kamu hebat dengan seluruh perjuangan yang telah kamu lalui, baik itu senang, sedih, berhasil, maupun gagal. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, dan kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya sebagai penulis mengharap masukan, kritik, maupun saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Blitar, 24 Februari 2025

Penyusun

(Dellinda Arta Mevia)