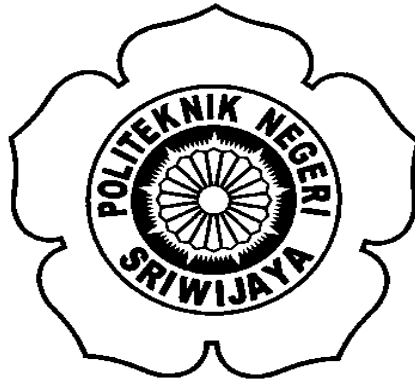


**ANALISIS HARGA DAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MAKANAN VIA OJEK ONLINE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**MITHA LESTARI
NPM 0617 3060 0495**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**

**ANALISIS HARGA DAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MAKANAN VIA OJEK ONLINE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**MITHA LESTARI
NPM 0617 3060 0495**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D
NIP. 196812061990032003**

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 197801182005011002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 19760222200212100**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mitha Lestari
NIM : 061730600495
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Via Ojek Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik Orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,


**METERAI
TEMPEL**
03FAHF595976652
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Mitha Lestari
NPM 061730600495

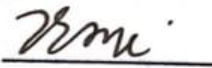
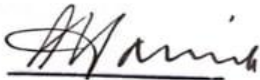

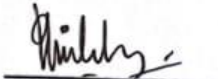
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mitha Lestari
NPM : 061730600495
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Via Ojek Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Kamis
Tanggal: 1 Oktober 2020

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Deslochal Djumrianti, S.E.,MIS.,Ph.D.</u> Ketua		<u>28-09-2020</u>
2.	<u>Abd Hamid, S.E.,M.Si</u> Anggota		<u>01-10-2020</u>
3.	<u>Jusmawi Bustan, S.E.,M.Si</u> Anggota		<u>12-10-2020</u>
4.	<u>Mariskha Z, S.E.,M.M</u> Anggota		<u>14-10-2020</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempatan, dan kesulitan bersama kemudahan.” (HR. Bukhari dan Muslim)

“Jangan bersedih. Sesungguhnya pertolongan akan datang bersama kesabaran.” (HR. Ahmad)

“Tidak ada jalan mudah menuju kebebasan, banyak dari kita harus melewati lembah gelap yang menyeramkan terlebih dahulu. Lagi dan lagi sebelum akhirnya kita meraih puncak kebahagiaan.”

Kupersembahkan Kepada :

- **Allah SWT**
- **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- **Saudaraku Tersayang**
- **Dosen Pembimbingku**
- **Teman Seperjuangan**
- **Almamater Kebanggaanku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini penulis buat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Adapun judul laporan akhir ini adalah **“Analisis Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Via Ojek Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)**. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu mahasiswa Jurusan Teknik Komputer Politeknik Negeri Sriwijaya yang pernah menggunakan layanan Go-food dan Grab-food pada jasa Ojek Online Go-jek dan Grab.

Laporan akhir ini terdiri dari 5 bab, bab I membahas tentang latar belakang, bab II membahas tentang teori-teori yang mendukung penulis dalam melakukan penelitian, bab III adalah keadaan umum perusahaan Gojek dan Grab, bab IV adalah analisis dan pembahasan dan bab V merupakan kesimpulan dan saran.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan laporan akhir ini dengan kemampuan yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan Laporan Akhir ini dan kiranya Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya Amin Ya Rabbal’alamin.

Palembang, Agustus 2020
Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga penulis dengan segala kerendahan hati ingi mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E.,MAB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E.,M.M., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Desloehal Djumrianti, S.E.,M.I.S.,Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak M. Yusuf, S.E.,M.Si.,Ph.D., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Azwardi, S.T.,M.T., selaku Kepala Jurusan Teknik Komputer Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan bantuan moril serta materil dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Teman-teman yang senantiasa mendoakan dan mmberikan dukungan pada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

10. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman seperjuangan di kelas 6 NC Angkatan 2017 yang memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Amin yarabal'amin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS HARGA DAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN VIA OJEK ONLINE (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)

**Oleh:
Mitha Lestari**

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi harga dan jasa terhadap keputusan pembelian makanan via ojek online. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner, yang dilakukan dengan teknik sampling jenuh dengan ukuran sampel sebanyak 126 orang. Metode analisis yang digunakan yaitu skala likert dengan bobot nilai 1-5 dan dipersentasikan menggunakan rumus IS (Interprestasi Skor). Hasil dari pengolahan data dan analisis menunjukkan bahwa faktor mempengaruhi harga terhadap keputusan pembelian makanan via ojek online pada mahasiswa Jurusan Teknik Komputer (D3) Semester 2 (kelas pagi dan sore) Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sudah cukup baik dimana persentase rata-rata indeks skor pada indikator harga yaitu sebesar 60% yang artinya termasuk dalam kategori “cukup” dan pada persentase rata-rata indeks skor indikator keputusan pembelian yaitu sebesar 70%, yang artinya termasuk dalam kategori “kuat” ini menunjukkan bahwa layanan Go-food dan Grab-food dalam memberikan pelayanan pada konsumennya sudah cukup baik, sehingga konsumen yang menggunakan layanan Go-food dan Grab-food merasa bahwa sudah cukup puas dengan harga serta kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Go-food dan Grab-food.

Kata Kunci: Harga, Keputusan Pembelian, Jurusan Teknik Komputer Semester 2 Politeknik Negeri Sriwijaya

ABSTRACT

PRICE ANALYSIS AND SERVICES OF FOOD PURCHASING DECISIONS VIA OJEG ONLINE (Case Study Of Student At State Polytechnic Of Sriwijaya)

**By:
Mitha Lestari**

The purpose of writing this final report is to determine the factors that influence the price and services of food purchasing decisions via online motorcycle taxis. Sources of data used in this study are primary data sources obtained by distributing questionnaires, which are carried out by saturated sampling technique with a sample size of 126 people. The analytical method used is a Likert scale with a weighted value of 1-5 and presented using the IS (Interpretation Score) formula. The results of data processing and analysis show that the factors affecting the price of food purchasing decisions via online motorcycle taxis for students of the Second Semester of Computer Engineering (D3) Department (morning and evening classes) Sriwijaya State Polytechnic Palembang are good enough where the average percentage of the score index is The price is 60%, which means it is included in the "adequate" category and the average percentage of the purchase decision indicator score index is 70%, which means that it is included in the "strong" category, indicating that Go-food and Grab-food services service to consumers is good enough, so that consumers who use Go-food and Grab-food services feel that they are quite satisfied with the price and quality of service offered by Go-food and Grab-food.

Keywords: Price, Purchasing Decisions, Computer Engineering major State Polytechnic Of Sriwijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.4.3 Manfaat Teoritis	6
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.2 Sumber Data.....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Analisis Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Harga	11
2.1.1 Penetapan Harga.....	11
2.1.2 Tujuan Penetapan Harga	12
2.1.3 Indikator Harga	13
2.2 Jasa	14
2.2.1 Pengertian Jasa	14
2.2.2 Karakteristik Jasa	14
2.2.3 Klasifikasi Jasa.....	15
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Jasa.....	16
2.3 Pemesanan.....	18
2.3.1 Pengertian Pemesanan.....	18
2.4 Motivasi dan Minat Konsumen	18
2.4.1 Pengertian Motivasi Konsumen	18
2.4.2 Pengertian Minat Konsumen.....	19

2.4.3 Tahapan Minat Pembelian Konsumen	20
2.4.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi minat Konsumen	20
2.5 Keputusan Pembelian.....	21
2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	21
2.5.2 Tahapan Pengambilan Keputusan	22
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan... ..	24
3.1.1 Perusahaan Gojek.....	24
3.1.2 Perusahaan Grab.....	24
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	25
3.2.1 Visi dan Misi Perusahaan Gojek	25
3.2.2 Visi dan Misi Perusahaan Grab.....	26
3.3 Logo Perusahaan	26
3.3.1 Logo PerusahaanGojek	26
3.3.2 Logo Perusahaan Grab	27
3.4 Susunan Struktur Organisasi Perusahaan.....	27
3.4.1 Struktur Organisasi Gojek.....	27
3.4.2 Uraian Tugas Gojek	28
3.5 Profil Responden	29
3.6 Hasil Jawaban Responden.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Kuesioner	36
4.1.1 Indikator Harga	36
4.1.2 Indikator Keputusan Pembelian	41
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Indikator Harga	48
4.2.2 Indikator Keputusan Pembelian	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Makanan/Produk Go-food (Go-jek) dan Grab-food (Grab).....	4
Tabel 1.2 Skala Likert.....	9
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor/Angka.....	10
Tabel 3.1 Kelompok Responden Berdasarkan Kelas yang menggunakan Go-food dan Grab-food Tahun 2019.....	29
Tabel 3.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 3.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Analisis Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Via Ojek Online.....	32
Tabel 4.1 Hasil Jawaban Responden Indikator Harga.....	36
Tabel 4.2 Hasil Jawaban Responden Indikator Keputusan Pembelian.....	42
Tabel 4.3 Rata-rata Indeks Skor Indikator Harga.....	48
Tabel 4.4 Rata-rata Indeks Skor Indikator Keputusan Pembelian.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Gojek.....	26
Gambar 3.2 Logo Grab.	27
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Perusahaan Gojek.	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Disposisi Pengambilan Data Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir