

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
PENGUNAAN APLIKASI SHOPEE FOOD DAN  
APLIKASI GO FOOD TERHADAP PENINGKAN  
VOLUME PENJUALAN PADA UMKM SENTRA  
WISATA CONVENTION HALL SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun Oleh  
SOFIA NANU  
NBI : 1121900183**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sofia Nanu  
NBI : 1121900183  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan,Penggunaan Aplikasi Shopee Food dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

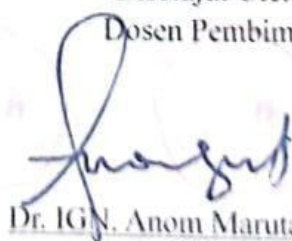


Dr. Dra. Ayu Maduwiharti, M.P

NIDN : 0701016301

Surabaya, 04 Juli 2023

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing 1



Dr. I.G.N. Anom Maruta, M.M

NIDN : 0726066001

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji :

1. Dr. IGN. Anom Maruta, M.M  
Ketua

(  )

2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P  
Anggota

(  )

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M  
Anggota

(  )

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

  
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NIDN : 0701016301



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sofia Nanu

NBI : 1121900183

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 04 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan

  
Sofia Nanu



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TLP. 031 593 1800 (EX 311)  
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofia Nanu  
NIM : 1121900183  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Niaga  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Yang Menyatakan

(Sofia Nanu)

## **ABSTRAK**

Pengembangan UMKM di setiap daerah juga berpotensi membantu pembangunan dan pertumbuhan nasional dengan pengembangan perekonomian dan mampu menciptakan lapangan kerja baru yang memadai. Adanya UMKM mampu menjadi jembatan bagi masyarakat agar tidak hanya mengandalkan lapangan kerja, melainkan mampu menciptakan lapangan kerja baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, penggunaan aplikasi shopee food, dan aplikasi go food terhadap peningkatan volume penjualan pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemilik UMKM makanan dan minuman di Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya yang berjumlah 35 UMKM dengan semua anggota populasi menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap volume penjualan. Penggunaan aplikasi shopee food berpengaruh signifikan terhadap volume penjualan. Penggunaan aplikasi go food berpengaruh yang tidak signifikan terhadap volume penjualan. Kualitas layanan, penggunaan aplikasi shopee food, dan aplikasi go food berpengaruh signifikan terhadap volume penjualan pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Shopee Food, Go Food, Volume Penjualan**

## **ABSTRACT**

*The development of UMKM in each region also has the potential to assist national development and growth by developing the economy and being able to create adequate new jobs. The existence of MSMEs is able to become a bridge for the community so that they do not only rely on employment, but are able to create new jobs. This study aims to determine the effect of service quality, the use of the shopee food application, and the go food application on increasing sales volume at the MSME Culinary Tourism Convention Hall Surabaya. This research uses a quantitative research method approach by collecting data using a questionnaire. The population in this study were all food and beverage MSME owners in the Surabaya convention hall culinary tourism center, totaling 35 MSME with all members of the population being the research sample. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results showed that service quality had a significant effect on sales volume. The use of the shopee food application had a significant effect on sales volume. The use of the go food application has no significant effect on sales volume. Service quality, use of the shopee food application, and the go food application have a significant effect on sales volume at the MSME Culinary Tourism Center Convention Hall Surabaya.*

*Keywords: Service Quality, Shopee Food, Go Food, Sales Volume*

## KATA PENGANTAR

Segala Puji serta Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kuasa berkat, bimbingan serta perlindungan-Nya sehingga dalam mengerjakan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food, Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan”. Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari dukungan secara langsung, bimbingan, saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis banyak berterima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan jalan serta kelancaran, kesehatan, dan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M selaku Kaprodi Jurusan Administrasi Niaga Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. IGN. Anom Maruta, M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah menyerahkan waktu dan arahan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Dra. Sri Andayani, M.M Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah menyerahkan waktu dan arahan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan penelitian ini.



7. Seluruh Dosen S1 Fakultas ilmu sosial dan politik yang mengamalkan ilmunya kepada peneliti.
8. Bapak Andi Setiawan selaku Ketua UMKM Wisata Kuliner Convention Hall yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh Pengurus dan Pemilik Resto UMKM Wisata Kuliner Convention Hall yang telah memberikan memberikan kesempatan dan waktunya kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
10. Kedua orang tua tercinta Bapak Bertolomeus Habur dan Ibu Odilia Nanur yang telah mendidik peneliti dengan tulus di sertai dengan doadoa mereka sehingga peneliti termotivasi menyelesaikan penelitian ini.
11. Kakak saya Fransiskus sehadun,kakak ipar Wilhelmina Mun, Yanuarius Ngampu yang selalu memberi doa dan semangat dalam mendukung terselesainya penelitian ini.
12. Kedua Orangtua angkat saya Koko Felix dan Cece Cin-cin beserta keluarga yang telah memberikan doa serta dukungan untuk kelancaran penelitian ini.
13. Semua adik -adik dari peneliti yang telah memberikan doa dan dukungan dalam kelancaran ini.
14. Semua rekan-rekan S1 angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dan arahan demi kelancaran penelitian ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan yang terbaik dan melindungi semua pihak yang telah membantu saya serta mendukung saya, sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan kelalaian dan keterbatasan waktu, oleh sebab itu peneliti mohon maaf apabila terjadi kesalahan atau kekurangan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan

Surabaya, 04 Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'SN' followed by a long horizontal stroke.

Sofia Nanu

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                         | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                        | <b>xv</b>   |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>                     | <b>1</b>    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                          | 7           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                       | 8           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                      | 8           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                | <b>11</b>   |
| 2.2. kualitas Layanan .....                       | 14          |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan .....           | 14          |
| 2.3.2 Shopee Food .....                           | 21          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>            | <b>37</b>   |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                      | 38          |
| 3.2.1 Populasi.....                               | 38          |
| 3.2.2 Sampel .....                                | 38          |
| 3.3 Skala Pengukuran Dan Istrumen Penelitian..... | 39          |
| 3.4 Jenis Data dan Sumber Data .....              | 44          |
| 3.4.1 Jenis Data.....                             | 44          |
| 3.4.2 Sumber Data .....                           | 44          |
| 3.6.2 Regresi Linier Berganda .....               | 47          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>                                   | <b>51</b> |
| 4.1 Penyajian Data .....   | 51        |
| 4.1.1 Deskripsi objek Penelitian .....   | 51        |
| 4.1.2. Visi dan Misi Sentra Wisata Kuliner Convention Hall .....                       | 52        |
| 4.1.3. Moto Sentra Wisata Kuliner Convention Hall .....                                | 52        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention<br>Hall Surabaya. .... | 53        |
| 4.1.5 Sarana Prasarana di Sentra Wisata Kuliner Convention Hall .....                  | 53        |
| 4.2 Penyajian Data .....   | 55        |
| 4.2.1 Data-Data Pemilik Resto di UMKM Sentra Wisata Kuliner<br>Convention Hall .....   | 55        |
| 4.2.2.1. Jenis Kelamin .....   | 58        |
| 4.2.2.2. Umur .....  | 58        |
| 4.2.2.3 Pendidikan .....   | 59        |
| 4.3 Uji Instrumen .....  | 61        |
| 4.3.1 Uji Validitas .....  | 61        |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....   | 62        |
| 4.4 Rekapitulasi Nilai Mean .....  | 63        |
| 4.4.1 Analisis Rata-rata tabulasi Variabel Kualitas Layanan (X1).....                  | 63        |
| 4.4.2 Analisis Rata-rata tabulasi Variabel Shopee Food ( X2 ).....                     | 65        |
| 4.4.3 Analisis Rata-rata tabulasi Variabel Go Food (X3) .....                          | 67        |
| 4.5 Analisis Data.....   | 71        |
| 4.5.1. Uji asumsi klasik.....  | 71        |
| 4.5.2 Uji Regresi Linier Berganda .....  | 76        |
| 4.5.3 Uji Hipotesis .....  | 78        |
| 4.5.3.1. Uji Persial (T).....  | 78        |
| 4.5.3.2 Uji Simultan ( F ).....  | 81        |
| 4.5.3.3 Uji Koefisien Determenasi ( R Square).....                                     | 82        |
| 4.6. Pembahasan .....  | 83        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.6.1 Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap peningkatan volume penjualan (Y).....                          | 83        |
| 4.6.2 Pengaruh Penggunaan aplikasi Shope Food terhadap volume penjualan .....                               | 83        |
| 4.6.3 Pengaruh Penggunaan aplikasi Go Food terhadap Peningkatan Volume Penjualan .....                      | 84        |
| 4.6.4 Pengaruh Kualitas layanan, penggunaan aplikasi Shope food, Go food peningkatan Volume Penjualan ..... | 85        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>87</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 87        |
| 5.2 Saran.....  | 88        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>89</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>93</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                     | 14 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                             | 39 |
| Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen .....                      | 41 |
| Tabel 3. 1 Interpretasi Uji Korelasi .....               | 48 |
| Tabel 4.2 Tabel jumlah Ruangan .....                     | 52 |
| Tabel 4.5 Karakter Responden Berdasarkan usia .....      | 56 |
| Tabel 4.6 Hail Uji SPSS Karakter Pendidikan .....        | 57 |
| Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji SPSS intrumen penelitian ..... | 58 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen .....           | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 kerangka dasar pemikiran.....         | 35 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas Histogram .....        | 70 |
| Gambar 4.3 Grafik Plot .....                     | 71 |
| Gambar 4.4 : hasil uji heteroskedastisitas ..... | 74 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Surat Ijin Penelitian.....   | 93  |
| Lampiran 2 | Tabulasi Intrumen Penelitian .....   | 94  |
| Lampiran 3 | Pengaruh Kualitas Layanan,Penggunaan Aplikasi Shopee Food/Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Penjualan. Kualitas Layanan ( X1 ) ..... | 97  |
| Lampiran 4 | Tabulasi Data Identitas Pemilik Resto Sentra Kuliner.....  | 100 |
| Lampiran 5 | Tabulasi Data Responden.....   | 101 |
| Lampiran 6 | Dukumen Piagam Penghargaan .....   | 102 |
| Lampiran 7 | Lembar Revisi Ujian Skripsi.....   | 106 |
| Lampiran 8 | Kartu Bimbingan Skripsi .....  | 109 |
| Lampiran 9 | Surat Keterangan Hasil Turniti .....   | 111 |