



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PADA
TEKNOLOGI, DAN *E-PAYMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD**

(Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Salsabilla Triayuning Tias

2018021001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PADA
TEKNOLOGI, DAN *E-PAYMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD**

(Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang
Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Salsabilla Triayuning Tias

2018021001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2022

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI, DAN E-PAYMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD

(Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)

Nama : Salsabilla Triayuning Tias
NIM : 2018021001
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 16 Juni 2022

Menyetujui :

Pembimbing Utama



Dr. Edi Purwanto, S.E.,
M.M.

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto,
S.S., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI, DAN E-PAYMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD

(Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Oleh :

Salsabilla Triayuning Tias

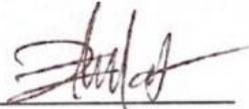
2018021001

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal : 16 Juni 2022

Tanda Tangan

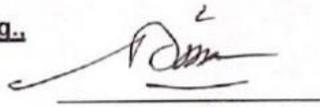
Tanggal

Pembimbing Utama :
Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M
NIP. 08.0720.014



26/06/2022

Dosen Penguji 1 :
Dr. Rachman Siarief, Dipl-Ing., M.M
NIP. 08.0120.003



29/06 2022

Dosen Penguji 2
Zulkifli, S.E., MM
NIP. 08.0122.002



29/06 - 2022

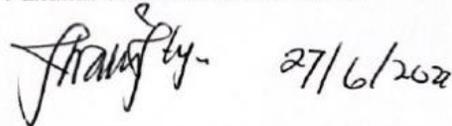
Mengetahui :

Kepala Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.
NIP. 08.0818.016
Tanggal :



Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal :

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK
CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salsabilla Triayuning Tias
NIM : 2018021001
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pada Teknologi, *E-Payment* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan GrabFood** (Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan).

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 5 Juli 2022

Peneliti,



Nama : Salsabilla Triayuning Tias

NIM : 20180201001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI, DAN *E-PAYMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD (Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S.M) Strata Satu pada Program Studi (Manajemen), Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan. Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. *Edmund Eddy Sutisna*, MBA. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Ibu *Leenawaty Limantara*, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu *Clara Evi C. Citraningtyas*, MA., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis
4. Bapak Dr. *Yohanes Totok Suyoto*, SS., M.Si., CPMA Selaku Kepala Program Studi Manajemen
5. Ibu Dr. *Hastuti Naibaho* Selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak Dr. *Edi Purwanto*, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Pada Penyusunan Skripsi

7. Kepada Ibu, Teh Ria, serta Teh Unung yang telah mendukung dan mendoakan untuk keberhasilan saya dalam menempuh perkuliahan selama ini.
8. Kepada semua teman-teman Manajemen 2018 yang telah membantu dalam segala hal
9. Kepada Dita Eka Saputri, Al-Vira Rahmaniar, Galluh Riri Amanda, Audrey Putri Alivia, Ajeng Suji Handari, Lutfiah Fitriani Selaku teman-teman yang selalu memberikan *support* dan semangat pada penyusunan skripsi
10. Serta diri saya sendiri, yang telah melakukan perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan kerja keras dan do'a yang selalu dipanjatkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 13 Juni 2022

Penulis