



**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

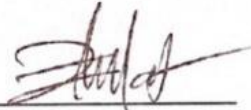
2018021001

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

Tanda Tangan

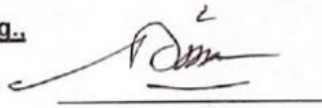
Tanggal

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

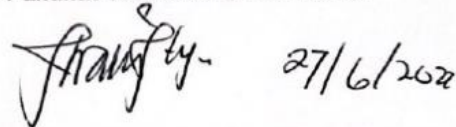
Mengetahui :

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