

KEBIJAKAN POTONGAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GRAB FOOD PADA MASA PANDEMI COVID-19

Miswan¹, Shilvia Eka Pratiwi², Uuh Sukaesih^{*3}

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sahid Jakarta, Indonesia

*Korespondensi: sukaesihuh@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received:

14 September 2023

Revised

15 September 2023

Accepted:

18 September 2023

Online Available:

30 September 2023

Kata Kunci:

Potongan Harga, Kualitas
Layanan, Keputusan
Pembelian

Keywords :

*Price Discounts, Quality of
Service, Purchasing
Decisions*

Licensed Under

a Creative Commons
Attribution 4.0
International License



Abstrak

Grab Food membuat kebijakan berupa potongan harga dan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar keputusan penggunaan atau penjualan produk meningkat. Penelitian bertujuan : 1) Untuk mengetahui pendapat kebijakan potongan harga, kualitas layanan, dan keputusan pengguna Grab Food saat Pandemi Covid-19, 2) Untuk mengetahui Kebijakan Potongan Harga dan Kualitas Layanan serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan Grab Food secara simultan juga parsial pada masa Pandemi Covid-19. Sampel berukuran 100 pengguna Grab Food pada masa Pandemi Covid-19 dengan teknik pengambilan sampel purposive. Untuk menjawab tujuan 1 digunakan analisis deskriptif dengan menghitung rata-rata dan penilaian dari 1 sampai 5. Untuk menjawab tujuan 2 digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yaitu kebijakan potongan harga rata-rata 3,85; kualitas layanan rata-rata 4,34; keputusan pembelian rata-rata 4,25. Kebijakan potongan harga dan kualitas layanan secara simultan dan secara parsial terdapat pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19.

Abstract

Grab Food makes policies in the form of discounts and continually improves service quality so that decisions to use or sell products increase. The research aims: 1) To find out opinions on price discount policies, service quality and decisions of Grab Food users during the Covid-19 Pandemic, 2) To find out Price Discount Policies and Service Quality and their Influence on Decisions to Use Grab Food simultaneously and partially during the Pandemic Covid-19. The sample size was 100 Grab Food users during the Covid-19 Pandemic using a purposive sampling technique. To answer objective 1, descriptive analysis was used by calculating the average and scoring from 1 to 5. To answer objective 2, multiple linear regression analysis was used. The results of the study are the average discount policy of 3.85; average service quality 4.34; purchase decision average 4.25. The discount policy and service quality simultaneously and partially had a significant and positive influence on the decision to use Grab Food during the Covid-19 Pandemic.

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia juga melanda negara Indonesia. Covid-19 yaitu suatu penyakit yang ditularkan oleh Virus Corona yang penyebarannya dan penularannya sangat mudah dan sangat cepat. Pemerintah Indonesia membuat peraturan untuk menangani Covid-19 dengan melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan diteruskan dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Adanya peraturan tersebut diharapkan masyarakat berdiam di rumah, karyawan bekerja secara *Work From Home (WFH)*. WFH menyebabkan kebanyakan aktivitas masyarakat dilakukan di dalam rumah.

Dengan adanya PSBB dan PPKM banyak masyarakat yang memiliki ketebatasan untuk menyiapkan makanan. Pelaku usaha industri makanan dan minuman berinovasi memberikan kemudahan untuk penyajian dan pengiriman untuk masyarakat yang membutuhkannya melalui layanan *food delivery*.

Perusahaan di bidang layanan food delivery diantaranya *Grab Food* yang dapat diakses melalui aplikasi Grab. Pengguna aplikasi Grab dapat melakukan pemesanan makanan/minuman dari merchant yang bergabung dengan *Grab Food*. Makanan/minuman yang sudah dipesan selanjutnya akan diantarkan oleh driver *Grab Food*.

Pada masa Pandemi Covid-19 *Grab Food* terus berusaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang bertujuan untuk meningkatkan penggunaan atau penjualan, *Grab Food* menerapkan kebijakan potongan harga dan meningkatkan kualitas layanan. Potongan harga diantaranya berbentuk tanda atau kode, yang mana kode untuk pengguna aplikasi Grab secara periodik, pada waktu tertentu. Kode tersebut bisa digunakan saat pemesanan Grab Food pada proses pembayaran. Selain bentuk kode, *Grab Food* juga memberikan potongan harga untuk biaya pengiriman bahkan ada program gratis biaya pengiriman untuk *merchant* tertentu.

Potongan harga adalah salah satu kebijakan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan pembelian oleh masyarakat. Menurut Tjiptono dalam Emor & Soegoto, (2015) potongan harga yaitu harga yang ditetapkan perusahaan lebih rendah dari harga yang biasanya diberlakukan sehingga dengan adanya potongan harga konsumen merasa diuntungkan.

Menurut Sutisna (2013) potongan harga yaitu lebih rendahnya harga barang dari harga yang biasanya berlaku. Dimensi potongan harga diantaranya:

- a. Besar nilai potongan harga yang diberlakukan.
- b. Waktu diberlakukannya potongan harga, yaitu jangka waktu saat potongan harga diberikan
- c. Macam barang yang diberlakukannya potongan harga, yaitu keragaman barang yang berlaku potongan harga. yang mendapatkan potongan harga, yaitu keanekaragaman pilihan pada produk yang mendapat potongan harga.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas layanan yaitu kemampuan dari produk atau jasa untuk memberi kepuasan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra (2019) kualitas layanan berkontribusi bagi perusahaan juga bagi penyedia jasa.

Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan (Kotler dan Keller, 2016) yaitu :

1. Tangibles (bukti nyata).
2. Reliability (kehandalan).
3. Responsiveness (ketanggapan).
4. Assurance (jaminan).
5. Empathy (empati).

Keputusan penggunaan atau pembelian yaitu proses mulai dari penganalisaan atau pengenalan kebutuhan sampai melakukan pembelian barang atau jasa. Kotler dan Keller (2016) berpendapat proses pengambilan keputusan dapat dilakukan melalui beberapa tahapan.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui, 1) Kebijakan potongan harga, kualitas layanan, dan keputusan penggunaan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19, 2) Pengaruh kebijakan potongan harga dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan Grab Food secara simultan dan secara parsial pada masa Pandemi Covid-19.

Penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya diperoleh hasil potongan harga dan kualitas layanan secara simultan dan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Juliana & Palasara, 2021; Abdilla & Husni, 2018; Richadinata dkk, 2022; Hasanah & Hargyatni, 2022; Emor & Soegoto, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka dirumuskan Hipotesis: Kebijakan potongan harga kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan Grab Food secara simultan juga secara parsial secara parsial pada masa Pandemi Covid-19.

METODOLOGI PENELITIAN

Objek penelitian yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi pernah menggunakan layanan Grab Food.

Populasi yaitu seluruh konsumen yang menggunakan layanan Grab Food. Populasi tidak terbatas (infinite) karena jumlah pengguna layanan Grab Food belum dapat diketahui secara pasti.

Mengingat ukuran populasi tidak diketahui maka penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Cochran (Sugiono, 2017) yaitu :

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Penjelasan

n : Ukuran sampel

Z : Nilai keyakinan 95%.

p : Peluang benar = 0,5

q : Peluang salah = 0,5.

e : Kesalahan maksimum sebesar 10%.

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

Dengan demikian ukuran sampel adalah 96,04 namun dalam penelitian ini digunakan ukuran sampel = 100. Pemilihan sampel yang dilakukan *nonprobability sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel disesuaikan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017).

Pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang dikirimkan melalui google form. Kuesioner yang dibuat merupakan pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab dengan memberi tanggapan atau jawaban dengan cara memilih satu jawaban dari 5 pernyataan yang ada. Nilai pilihan untuk menjawab kebijakan potongan harga, kualitas layanan dan keputusan penggunaan Grab Food disajikan di Tabel 1.

Tabel 1. Nilai, Pilihan Jawaban Kebijakan Potongan Harga, Kualitas Layanan dan Keputusan Penggunaan Grab Food

Nilai	Pilihan Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Kuesioner terlebih dahulu diuji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengukur keabsyahan kuesioner, yaitu untuk mengukur apakah kuesioner tersebut dapat mengukur apa yang akan diukur. Dinyatakan valid jika r hitung > r tabel (Ghozali, 2016). Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2..

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Potongan Harga, Kualitas Layanan, dan Keputusan Penggunaan Grab Food

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Potongan Harga (X1)			
X1.1	0.687	0.349	Valid
X1.2	0.666	0.349	Valid
X1.3	0.655	0.349	Valid
X1.4	0.448	0.349	Valid
X1.5	0.454	0.349	Valid
X1.6	0.735	0.349	Valid
Kualitas Layanan (X2)			
X2.1	0.483	0.349	Valid
X2.2	0.515	0.349	Valid
X2.3	0.663	0.349	Valid
X2.4	0.586	0.349	Valid
X2.5	0.571	0.349	Valid
X2.6	0.707	0.349	Valid

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.7	0.735	0.349	Valid
X2.8	0.825	0.349	Valid
X2.9	0.803	0.349	Valid
X2.10	0.526	0.349	Valid
X2.11	0.746	0.349	Valid
Keputusan Pembelian (Y)			
Y.1	0.689	0.349	Valid
Y.2	0.788	0.349	Valid
Y.3	0.685	0.349	Valid
Y.4	0.736	0.349	Valid
Y.5	0.747	0.349	Valid
Y.6	0.682	0.349	Valid
Y.7	0.757	0.349	Valid
Y.8	0.816	0.349	Valid
Y.9	0.722	0.349	Valid
Y.10	0.738	0.349	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh r tabel = 0,349 dan r hitung atau berdasarkan hasil penelitian diperoleh lebih besar dari r tabel sehingga pertanyaan penelitian semuanya valid.

Uji Reliabilitas atau kehandalan untuk mengukur konsistensi atau kestabilan jawaban kuesioner diukur menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka dikatakan reliabel atau pernyataan atau pertanyaan tersebut konsisten. Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kebijakan Potongan Harga, Kualitas Layanan, dan Keputusan Penggunaan Grab Food

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Item
Potongan Harga	0,777	6
Kualitas Layanan	0,854	11
Keputusan Penggunaan Grab Food	0,905	10

Sumber : Data penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 3 yaitu kuesioner potongan harga, kualitas layanan, dan keputusan penggunaan Grab Food dapat dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih > 0,600.

Analisis data untuk mengetahui pendapat mengenai kebijakan potongan harga, kualitas layanan, dan keputusan penggunaan Grab Food digunakan statistik deskriptif dengan menghitung rata-rata dan persentase kemudian disajikan pada Tabel. Dalam

menentukan kriteria nilai rata-rata menggunakan aturan pembulatan angka kemudian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Rata-rata dan Kriteria Potongan Harga, Kualitas Layanan, dan Keputusan Penggunaan Grab Food

Nilai Rata-rata	Kriteria		
	Potongan Harga	Kualitas Layanan	Keputusan Penggunaan Grab Food
1,00 – 1,55	Sangat Tidak Menarik	Sangat Tidak Baik	Sangat Rendah
1,56 – 2,55	Tidak Menarik	Tidak Baik	Rendah
2,56 – 3,55	Cukup Menarik	Cukup Baik	Cukup Tinggi
3,56 – 4,55	Menarik	Baik	Tinggi
4,56 – 5,00	Sangat Menarik	Sangat Baik	Sangat Tinggi

Untuk mengetahui pengaruh kebijakan potongan harga dan kualitas layanan terhadap Keputusan Pembelian Grab Food secara simultan dan secara parsial Pada Masa Pandemi Covid-19 digunakan analisis regresi linier berganda dengan model :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Penjelasan :

Y = Keputusan penggunaan Grab Food

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Potongan Harga

X_1 = Potongan Harga

β_2 = Koefisien regresi Kualitas Layanan

X_2 = Kualitas Layanan

e = error

Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan uji secara simultan dan pengujian secara parsial.

1. Pengujian secara simultan (uji F).

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah Kebijakan Potongan Harga dan Kualitas Layanan secara simultan atau secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan penggunaan Grab Food. Jika nilai signifikansi dari $F < 5\%$ (0,05) maka menunjukkan potongan harga (X_1) dan kualitas layanan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Grab Food.

2. Pengujian secara parsial (uji t).

Pengujian ini dilakukan untuk menguji secara parsial atau masing-masing variabel. Pada penelitian ini diuji pengaruh potongan harga (X_1) terhadap keputusan penggunaan Grab Food (Y), dan pengaruh kualitas layanan (X_2) terhadap keputusan penggunaan Grab Food (Y). Jika nilai signifikansi dari masing-masing koefisien regresi $< 5\%$ (0.050), menunjukkan secara parsial kebijakan potongan harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Grab Food (Y),

dan kualitas layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Grab Food (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai kebijakan potongan harga dan kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19 menggunakan kuesioner yang diisi 100 orang pengguna Grab Food sebagai sampel.

Hasil

Kebijakan Potongan Harga Grab Food Pada Saat Pandemi Covid-19

Pendapat pengguna Grab Food mengenai kebijakan potongan harga Grab Food pada saat pandemi Covid-19 disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Pendapat Mengenai Kebijakan Potongan Harga

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Nilai Rerata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	Potongan harga yang diberikan oleh Grab Food sangat besar	1	4	23	57	15	3,81	Setuju (Menarik)
2	Potongan ongkos kirim yang diberikan oleh Grab Food sangat besar	2	2	30	48	18	3,78	Setuju (Menarik)
3	Grab Food sering memberikan potongan harga.	0	1	12	48	39	4,25	Setuju (Menarik)
4	Potongan harga diberikan dalam waktu yang lama.	2	6	36	45	11	3,57	Setuju (Menarik)
5	Banyak produk yang mendapatkan potongan harga.	1	6	21	48	24	3,88	Setuju (Menarik)
6	Jenis produk yang mendapatkan potongan harga sesuai dengan kebutuhan.	0	6	27	45	22	3,83	Setuju (Menarik)
Rerata (%)		1,0	4,2	24,8	48,5	21,5	3,85	Setuju (Menarik)

Sumber : Data Hasil penelitian (2021)

Berdasarkan pada Tabel 5 diketahui rerata pendapat pengguna Grab Food tentang potongan harga yaitu 1 persen menyatakan sangat tidak menarik; 4,2 persen menyatakan tidak menarik; 24,8 persen menyatakan cukup menarik, 48,5 persen menyatakan menarik dan 21,5 persen menyatakan sangat menarik. Nilai rerata mengenai variabel kebijakan potongan harga yaitu 3,85 . Nilai rerata tersebut dapat

diartikan pendapat konsumen mengenai potongan harga yang diberlakukan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19 termasuk kategori menarik.

Kualitas Layanan Grab Food pada Masa Pandemi Covid-19

Pendapat konsumen tentang kualitas layanan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19 disajikan pada Tabel 6.

Tabel 1 Pendapat Mengenai Kualitas Layanan Grab Food

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Nilai Rerata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	Aplikasi Grab Food mudah untuk digunakan	0	0	3	41	56	4,53	Setuju (Baik)
2	Driver menggunakan atribut Grab dan menggunakan masker saat mengantar pesanan	0	4	4	42	50	4,38	Setuju (Baik)
3	Driver membelikan makanan tepat sesuai dengan permintaan	0	0	6	39	55	4,49	Setuju (Baik)
4	Driver mengantar makanan sesuai dengan estimasi waktu	0	2	14	48	36	4,18	Setuju (Baik)
5	Driver dan Customer Service Grab Food bersedia untuk membantu	1	0	10	46	43	4,30	Setuju (Baik)
6	Driver sigap dalam melayani pelanggan	0	0	8	54	38	4,30	Setuju (Baik)
7	Driver berkomunikasi dengan sopan	0	1	12	40	47	4,33	Setuju (Baik)
8	Driver mengantar makanan dalam keadaan aman	0	0	7	43	50	4,43	Setuju (Baik)
9	Driver bersedia melakukan pengiriman tanpa kontak fisik (apabila diminta oleh pelanggan).	0	0	6	41	53	4,47	Setuju (Baik)
10	Driver melakukan cek suhu badan sebelum bekerja untuk memastikan bekerja	2	1	15	46	36	4,13	Setuju (Baik)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Nilai Rerata	Kategori
		1	2	3	4	5		
	dalam keadaan sehat							
11	Driver dan Customer Service Grab Food mendengarkan dan memahami kebutuhan saya	0	3	13	45	39	4,20	Setuju (Baik)
	Rerata (%)	0,27	1	8,9	44,1	45,7	4,34	Setuju (Baik)

Sumber : Data Hasil Penelitian, (2021)

Berdasarkan pada Tabel 6 yaitu pendapat responden tentang kualitas layanan yaitu 0,27 persen mengatakan sangat tidak baik; 1 mengatakan tidak baik; 8,9 persen mengatakan cukup baik; 44,1 persen mengatakan baik, dan 45,7 persen mengatakan sangat baik. Nilai rerata pendapat responden tentang kualitas pelayanan yang diberikan Grab Food yaitu 4,34. Nilai tersebut dapat diartikan pendapat konsumen sebagai pengguna Grab Food pada Masa Pandemi Covid-19 dinilai baik pelayanannya.

Keputusan Penggunaan Grab Food pada Masa Pandemi Covid-19

Pendapat konsumen mengenai keputusan penggunaan Grab Food pada saat Pandemi Covid-19 dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Keputusan Penggunaan Grab Food pada Masa Pandemi Covid-19

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Nilai Rerata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	Produk (makanan/ minuman) yang dijual di Grab Food sesuai dengan kebutuhan saya.	0	0	10	46	44	4,34	Setuju (Tinggi)
2	Informasi tentang layanan Grab Food dapat ditemukan dengan mudah	0	0	8	49	43	4,35	Setuju (Tinggi)
3	Informasi tentang potongan harga Grab Food dapat ditemukan dengan mudah	0	1	16	49	34	4,16	Setuju (Tinggi)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Nilai Rerata	Kategori
		1	2	3	4	5		
4	Terdapat pilihan produk (makanan/minuman) yang serupa jika produk yang diinginkan tidak tersedia.	1	3	13	59	24	4,02	Setuju (Tinggi)
5	Terdapat banyak pilihan merchant untuk satu jenis makanan/minuman yang sama	1	0	11	59	29	4,15	Setuju (Tinggi)
6	Terdapat banyak pilihan jenis makanan/minuman untuk satu merchant	0	1	10	62	27	4,15	Setuju (Tinggi)
7	Potongan harga yang diberikan oleh Grab Food mempengaruhi keputusan saya untuk membeli produk	0	1	9	40	50	4,39	Setuju (Tinggi)
8	Kualitas layanan yang diberikan oleh Grab Food mempengaruhi keputusan saya untuk membeli produk	0	1	5	42	52	4,45	Setuju (Tinggi)
9	Saya merasa puas dengan pelayanan Grab Food	0	1	9	52	38	4,27	Setuju (Tinggi)
10	Saya merekomendasikan Grab Food kepada orang lain	0	2	10	49	39	4,25	Setuju (Tinggi)
Rerata (%)		0,2	1	10	50,7	38	4,25	Setuju Tinggi

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan pada Tabel 7 rerata tanggapan responden mengenai pernyataan keputusan penggunaan Grab Food yaitu 0,2 persen berpendapat sangat rendah; 1 persen berpendapat rendah; 10 persen berpendapat cukup tinggi; 50,7 persen berpendapat tinggi; dan 38 persen berpendapat sangat tinggi. Nilai rerata mengenai keputusan penggunaan Grab Food yaitu 4,25. Nilai tersebut dapat diartikan pendapat konsumen atau pengguna Grab Food mengenai keputusan penggunaan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19 yaitu tinggi.

Pengaruh Kebijakan Potongan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Grab Food pada Masa Pandemi Covid-19 Secara Simultan

Untuk mengetahui pengaruh kebijakan potongan harga (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap keputusan penggunaan (Y) pada saat Pandemi Covid-19 secara simultan atau bersama-sama digunakan uji F yang perhitungannya menggunakan program SPSS dengan hasil disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji F Kebijakan Potongan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Grab Food

Model		Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig
1	Regression	13.217	2	6.608	53.631	.000 ^b
	Residual	11.952	97	.123		
	Total	25.169	99			
a. Dependent Variable: Penggunaan Grab Food (Y)						
a. Predictors, Potongan Harga (X_1), Kualitas Layanan (X_2)						

Sumber : Data Diolah (2021) dengan SPSS 25

Berdasarkan pada Tabel 8 terlihat bahwa nilai signifikansi F yaitu 0,000 nilai tersebut lebih kecil kesalahan yang bisa ditoleransi yaitu sebesar 5 % (0,05) bahkan lebih kecil dari 1% (0,01 sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan potongan harga dan kualitas layanan penggunaan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19.

Pengaruh Kebijakan Potongan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Grab Food Pada Saat Pandemi Covid-19 Secara Parsial

Untuk mengetahui pengaruh kebijakan potongan harga dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan Grab Food secara parsial digunakan analisis model regresi linear berganda dengan cara data diolah menggunakan Program SPSS dengan hasil dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Persamaan regresi Linier Berganda Kebijakan Potongan Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Grab Food

Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardizes Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.054	.313		3.369	.001
	Potongan Harga (X_1)	.209	.067	.242	3.137	.002
	Kualitas Layanan (X_2)	.551	.072	.590	7.659	.000
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Grab Food (Y)						

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan pada Tabel 9 diketahui bahwa nilai signifikansi kebijakan potongan harga = 0,002 lebih kecil dari 1 persen (0,01) juga nilai signifikansi untuk kualitas layanan = 0,000 yaitu lebih kecil dari 1 persen (0,01). Dengan demikian kebijakan potongan terhadap keputusan penggunaan grab Food pada masa Pandemi Covid-19. Nilai koefisien regresi untuk kebijakan potongan harga (X_1) sebesar 0,209 dan nilai koefisien regresi untuk kualitas layanan (X_2) sebesar 0,551 dengan nilai konstanta persamaan regresi berganda yaitu 1,054. Dengan demikian model persamaan regresi berganda yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 1,054 + 0,209X_1 + 0,551X_2$$

Persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta = 1,054 bisa diartikan apabila pengguna Grab Food mengenai kebijakan potongan harga (X_1) = 0 (nol) yaitu sangat sangat tidak menarik dan pendapat mengenai kualitas layanan (X_2) juga = 0 (nol) yaitu sangat sangat tidak baik maka Keputusan penggunaan Grab Food sebesar 1,054 yaitu sangat rendah.
2. Nilai koefisien regresi untuk kebijakan harga (X_1) = 0,209 artinya jika penilaian mengenai kebijakan potongan harga (X_1) mengalami peningkatan nilai 1 satuan nilai maka keputusan penggunaan Grab Food akan meningkat sebesar 0,209 dengan asumsi penilaian mengenai kualitas layanan (X_2) dianggap konstan.
3. Nilai koefisien regresi kualitas layanan (X_2) = 0,551 artinya jika penilaian mengenai Kualitas layanan (X_2) mengalami peningkatan 1 satuan nilai maka penilaian mengenai keputusan penggunaan Grab Food akan meningkat sebesar 0,551 dengan asumsi penilaian mengenai kebijakan potongan harga (X_1) dianggap konstan.

Pembahasan

Kebijakan Potongan Harga, Kualitas Layanan, dan Keputusan Penggunaan Grab Food pada Masa Pandemi Covid-19

Tanggapan responden mengenai kebijakan potongan harga diperoleh nilai rata-rata = 3,85. Adapun penilaian yang lebih rendah dari nilai rata-rata yaitu mengenai:

1. Potongan harga yang diberikan oleh Grab Food.
2. Potongan ongkos kirim yang diberikan oleh Grab Food.
3. Potongan harga diberikan dalam waktu yang lama.
4. Jenis produk yang mendapatkan potongan harga sesuai dengan kebutuhan.

Tanggapan responden mengenai kebijakan potongan harga yang diberikan oleh Grab Food dengan nilai lebih besar dari nilai rata-rata yaitu mengenai:

1. Grab Food sering memberikan potongan harga.
2. Banyak produk yang mendapatkan potongan harga.

Penilaian rata-rata yang paling rendah mengenai potongan harga yang diberikan oleh Grab Food pada saat pandemi Covid-19 pada pernyataan mengenai "Potongan harga diberikan dalam waktu yang cukup lama" dengan nilai rata-rata = 3,57 termasuk kategori menarik. Hal ini menunjukkan bahwa jangka waktu potongan harga yang diberikan Grab Food sudah lama tetapi perlu diberikan jangka waktu yang lebih panjang lagi untuk menarik kosumen. Sedangkan nilai rata-rata yang paling

tinggi yaitu pada pernyataan mengenai “Grab Food sering memberikan potongan harga” dengan nilai rata-rata = 4,25 termasuk kategori menarik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen atau pengguna Grab Food merasa tertarik dengan potongan harga yang sering diberikan oleh Grab Food pada masa Pandemi Covid-19.

Tanggapan responden mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Grab Food pada saat pandemi Covid-19 diperoleh nilai rata-rata = 4,34. Adapun pernyataan yang nilainya lebih kecil dari rata-rata yaitu mengenai:

1. Driver mengantar makanan sesuai dengan estimasi waktu.
2. Driver melakukan cek suhu badan sebelum bekerja untuk memastikan bekerja dalam keadaan sehat. Potongan harga diberikan dalam waktu yang cukup lama.
3. Driver dan Customer Service Grab Food mendengarkan dan memahami kebutuhan saya.

Tanggapan responden mengenai indikator kualitas layanan yang diberikan oleh Grab Food pada saat pandemi Covid-19 dengan nilai lebih besar dari nilai rata-rata yaitu mengenai:

1. Aplikasi Grab Food mudah untuk digunakan.
2. Driver menggunakan atribut Grab dan menggunakan masker ketika mengantarkan pesanan.
3. Driver membelikan makanan tepat sesuai dengan permintaan.
4. Driver dan Customer Service Grab Food bersedia untuk membantu.
5. Driver sigap dalam melayani pelanggan.
6. Driver berkomunikasi dengan sopan.
7. Driver mengantar makanan dalam keadaan aman.
8. Driver bersedia melakukan pengiriman tanpa kontak fisik (apabila diminta oleh pelanggan).

Penilaian rata-rata yang paling rendah tentang kualitas layanan yang diberikan oleh Grab Food pada saat pandemi Covid-19 pada pernyataan mengenai “Driver melakukan cek suhu badan sebelum bekerja untuk memastikan bekerja dalam keadaan sehat” dengan nilai rata-rata = 4,13 termasuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen atau pengguna Grab Food merasa belum semua driver melakukan cek suhu badan sebelum bekerja, Grab Food perlu membuat konsumen yakin bahwa driver bekerja dengan keadaan sehat. Sedangkan nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu mengenai pernyataan “Aplikasi Grab Food mudah untuk digunakan” memperoleh nilai rata-rata = 4,53 termasuk kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen atau pengguna Grab Food merasa mudah dalam menggunakan aplikasi Grab Food.

Tanggapan responden mengenai keputusan pembelian yang diberikan oleh Grab Food pada saat pandemi Covid-19 diperoleh nilai rata-rata = 4,25. Adapun penilaian yang memperoleh nilai lebih kecil dari rata-rata yaitu:

1. Informasi tentang potongan harga Grab Food dapat ditemukan dengan mudah
2. Terdapat pilihan produk (makanan/minuman) yang serupa jika produk yang diinginkan tidak tersedia.
3. Terdapat banyak pilihan merchant untuk satu jenis makanan/minuman yang sama.

4. Terdapat banyak pilihan jenis makanan/minuman untuk satu merchant.

Tanggapan responden mengenai keputusan pembelian yang diberikan oleh Grab Food pada saat pandemi Covid-19 dengan penilaian lebih besar dari nilai rata-rata yaitu:

1. Produk(makanan/minuman) yang dijual di Grab Food sesuai dengan kebutuhan.
2. Informasi tentang layanan Grab Food dapat ditemukan dengan mudah.
3. Potongan harga yang diberikan oleh Grab Food mempengaruhi keputusan untuk membeli produk.
4. Kualitas layanan yang diberikan oleh Grab Food mempengaruhi keputusan untuk membeli produk.
5. Saya merasa puas atas layanan yang diberikan oleh Grab Food.
6. Saya merekomendasikan Grab Food kepada orang lain.

Penilaian rata-rata mengenai keputusan pembelian yang diberikan oleh Grab Food pada saat pandemi Covid-19 pada pernyataan mengenai “Terdapat pilihan produk(makanan/minuman) yang serupa jika produk yang diinginkan tidak tersedia” dengan nilai rata-rata = 4,02 termasuk kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen atau pengguna grab Food merasa masih kurang tersedia pilihan produk yang sejenis, jika produk yang ingin dibeli habis atau tidak tersedia. Grab Food perlu menambah kerjasama dengan *merchant* yang menjual produk serupa atau sejenis yang minat pasarnya tinggi, sehingga terdapat banyak pilihan untuk konsumen. Sementara itu nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu mengenai pernyataan “Kualitas layanan yang diberikan oleh Grab Food mempengaruhi keputusan saya untuk membeli produk” dengan nilai rata-rata = 4,45 termasuk kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan konsumen merasa kualitas layanan bagus sehingga sangat mempengaruhi keputusan dalam menggunakan layanan Grab Food.

Pengaruh Kebijakan Potongan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Grab Food Pada Saat Pandemi Covid-19 Secara Simultan dan Secara Parsial

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kebijakan potongan harga dan kualitas layanan secara simultan dan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan Grap Food pada masa Pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa adanya potongan harga menjadi pertimbangan untuk melakukan pembelian makanan melalui aplikasi Grab, makin menarik potongan harga akan makin tinggi minat beli konsumen sehingga penjualan akan meningkat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler dan Amstrong (2018) bahwa Harga yang rendah dibandingkan dengan yang lain akan mendorong masyarakat untuk melakukan proses pembelian barang tersebut. Potongan harga merupakan suatu kebijakan untuk meningkatkan proses dan jumlah pembelian barang oleh masyarakat.

Konsumen dalam mempertimbangkan pembelian produk juga dipengaruhi oleh kualitas layanan, makin bagus kualitas layanan maka minat beli atau keputusan pembelian makin tinggi. Kualitas pelayanan yang sangat baik akan membuat hubungan yang sangat baik dengan perusahaan atau penyedia jasa, juga jika yang

didapatkan konsumen lebih baik dari yang diharapkannya maka konsumen tersebut merasa sangat puas sehingga akan terus menggunakan jasa atau produk tersebut (Purnawan & Suwarmanayasa, 2021).

Penelitian yang telah dilakukan mendukung atau sesuai dengan penelitian telah dilakukan peneliti sebelumnya yaitu potongan harga dan kualitas layanan secara simultan dan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian (Juliana & Palasara, 2021; Abdilla & Husni, 2018; Richadinata dkk, 2022; Hasanah & Hargyatni, 2022; Emor & Soegoto, 2015; Purnawan & Suwarmanayasa, 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dapat dibuat kesimpulan berikut:

1. Kebijakan potongan harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19.
2. Kebijakan potongan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19.
3. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Grab Food pada masa Pandemi Covid-19.

Kepada peneliti berikutnya disarankan untuk menambah lainnya yang secara teori dapat mempengaruhi keputusan pembelian, seperti promosi, kepuasan konsumen, harga barang dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilla, M., & Husni, E. (2018). PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI BARBERSHOP 'X'KOTA PADANG. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 4(2).
- Emor, R. Y., & Soegoto, A. S. (2015). PENGARUH POTONGAN HARGA, CITRA MEREK, DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN INDOMARET TANJUNG BATU. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2).
- Hasanah, Z. M., & Hargyatni, T. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GRABFOOD DI KOTA BOYOLALI. *MANAJEMEN*, 2(2), 115-124.
- Juliana, M., & Palasara, N. (2021). PENGARUH POTONGAN HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN: Studi Kasus Pengguna Shopee di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 7(2), 150-157.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *MENEJEMEN PEMASARAN*. Penerbit: Erlangga. Jakarta.

- Purnawan, I. K. A. W., & Suarmanayasa, I. N. (2021). PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA GOJEK DI KOTA DENPASAR. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 217-225.
- Richadinata, K. R. P., Astitiani, N. L. P. S., & Saputra, I. G. N. M. Y. (2022). PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN APLIKASI GRABFOOD SELAMA COVID-19. *Jurnal Manajemen*, 11(4), 845 -865.
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. (2013). *PERILAKU KONSUMEN DAN KOMUNIKASI PEMASARAN*. Bandung.