

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Analisis Preferensi Konsumen terhadap Penggunaan Jasa *Online Food Delivery* selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Perumahan Griya Tegal Sari Indah, Kembaran, Banyumas)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor yang memengaruhi preferensi konsumen terhadap penggunaan jasa *online food delivery* dan menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap preferensi konsumen dalam menggunakan jasa *online food delivery*. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Populasi dari penelitian ini yaitu masyarakat Perumahan GTSI, Kembaran, Banyumas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang disebarluaskan melalui kuesioner dalam bentuk *google form*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi konsumen dalam minat penggunaan jasa *online food delivery*. Hal ini menunjukkan peningkatan harga akan meningkatkan minat penggunaan *online food delivery*. Begitu juga peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan minat penggunaan *online food delivery*. Sedangkan variabel pendapatan dan Covid-19 tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa *online food delivery*. Hal ini menunjukkan peningkatan pendapatan dan Covid-19 tidak akan meningkatkan minat penggunaan *online food delivery*.

Implikasi yang dapat disampaikan dari penelitian ini yaitu bagi penyedia layanan jasa *online food delivery* untuk menjalankan strategi dalam meningkatkan minat penggunaan *online food delivery* dengan fokus terhadap sistem kualitas pelayanan dan harga yang tetap terjangkau. Penyedia jasa layanan *online food delivery* juga harus tetap bisa memberikan layanan yang menjunjung nilai keamanan dan kepercayaan konsumen terhadap layanan selama pandemi Covid-19.

Kata kunci: Preferensi, Pendapatan, Harga Jasa Online Food Delivery, Kualitas Pelayanan, Covid-19

SUMMARY

This research is titled “Analisis Preferensi Konsumen terhadap Penggunaan Jasa Oline Food Delivery selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Perumahan Griya Tegal Sari Indah, Kembaran, Banyumas)”. The objective of this research is to analyze factors that affecting customer preferences for the use of online food delivery services and analyze factors that affecting the most in customer’s preferences in using online food delivery services. This research conducted by using purposive sampling method. The population of this research were people of Perumahan GTSI, Kembaran, Banyumas. Samples that used in this research were 100 respondents in total. This research uses primary data that distributed through a questionnaire in a form of google form. Analytical tool that used in this research is multiple linear regression analysis.

The results obtained from this research are price and service quality variables have a positive and significant effect on customer preferences in the interest of online food delivery services. This shows that the increase of the price will increase the interest in the use of online food delivery service. While income and Covid-19 variables do not have a positive and significant effect on the preferences in the interest of using online food delivery services. This shows that the increase of income and Covid-19 will not increase the interest in the use of online food delivery services. Among the four variables that were used in this research, variable that most affecting the preferences for use of online food delivery service is service quality.

The implication that can be concluded from this research is for online food delivery service providers carry out strategies to increase the interest for the use of online food delivery services by focusing on service quality system and affordable process. And then online food delivery service providers still need to provide services that uphold the value of security and customer trust in the services during Covid-19 pandemic.

Keywords : Preference, Income, Online Food Delivery Price, Service Quality, Covid-19