

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
SHOPEEFOOD DENGAN GOFOOD
DI KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI
(Studi Empiris di Unika Soegijapranata Semarang)**



Yogas Dwinandaputra
24.D1.0163

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATHOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2025

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
SHOPEEFOOD DENGAN GOFOOD
DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata



Yogas Dwinandaputra
24.D1.0163

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2025

ABSTRAK

Di Indonesia sendiri terdapat berbagai aplikasi yang menawarkan pemesanan makanan secara *online* (*online food delivery* / OFD) sehingga masyarakat dapat memesan makanan dengan mudah. Banyaknya aplikasi pemesanan makanan secara online membuat masyarakat memiliki banyak alternative pilihan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Persaingan Shopeefood dan Gofood dapat menjadi perhatian bagi kita, karena kedua aplikasi ini saling berlomba untuk mendapatkan pelanggan dan kedua aplikasi ini juga sama-sama sering memberikan diskon dan promosi bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi Shopeefood dengan Gofood di kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang menggunakan aplikasi Shopeefood dan Gofood. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode uji beda untuk sampel yang berhubungan. Penelitian yang dilakukan ditemukan hasil bahwa terdapat perbedaan kepuasan pelanggan mahasiswa yang menggunakan aplikasi Shopeefood dan gofood. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan yaitu kepuasan mahasiswa saat menggunakan aplikasi Shopeefood dan Gofood tergantung pada penilaian masing-masing mahasiswa. Ada yang mempertimbangkan dari segi promosi, ada pula yang mempertimbangkan dari kualitas pelayanan yang didapatkan.

Kata Kunci : *Online Food Delivery*,Kepuasan Pelanggan,Promosi

ABSTRACT

In Indonesia, there are various applications that offer online food delivery (OFD) so that people can order food easily. The number of online food ordering applications makes people have many alternative choices in using these applications. Shopeefood and Gofood competition can be a concern for us, because these two applications are competing with each other to get customers and these two applications also often provide discounts and promotions for the community. This study aims to determine the difference in customer satisfaction using the Shopeefood application with Gofood in the city of Semarang. The population in this study were all students at the Faculty of Economics and Business, Soegijapranata Catholic University Semarang who used the Shopeefood and Gofood applications. The data analysis technique in this study used the t-test method for related samples. The research conducted found that there are differences in customer satisfaction of students who use the Shopeefood and gofood applications. This indicates that customer satisfaction, namely student satisfaction when using the Shopeefood and Gofood applications, depends on the assessment of each student. Some consider in terms of promotion, some consider the quality of service obtained.

Keywords : *Online Food Delivery*,Customer Satisfaction,Promotion