



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GRAB FOOD  
TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
*LOVING HUT EXPRESS***

**SKRIPSI**

**NICHOLAV OCTACHIO**

**1701010002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL  
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA**

**DELI SERDANG**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang, 20 Januari 2022



Nicholav Octachio

1701010002

## HALAMAN PENGESAHAN

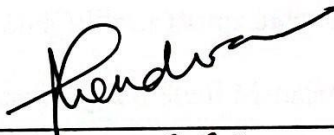


### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GRABFOOD TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI LOVING HUT EXPRESS

Diajukan oleh:

Nama : Nicholav Octachio  
NIM : 1701010002  
Program studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Internasional

#### DEWAN PENGUJI

Pembimbing: Dr. Hendra, SE., M.Si : (  )  
Penguji: Drs. Vinsensius Matondang, MBA : (  )  
Penguji: Dany Perdana Sitompul, S.T., M.M. : (  )

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
Manajemen Pemasaran Internasional

  
Binsar Sihombing, SE. M.Si.

NIDN. 0108066502

Direktur

Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

  
Dr. Jenny Elisabeth

NIDN. 0107116301

Ditetapkan di Deli Serdang Tanggal: 20 Januari 2022

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Grab Food Terhadap Proses Keputusan Pembelian Di Loving Hut Express”.

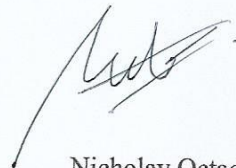
Penyusunan tugas akhir ini sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Penulis tentunya mendapatkan dukungan, bimbingan dan kemudahan dari berbagai pihak dalam menyusun Skripsi ini sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati , penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir Jenny Elizabeth, selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional.
3. Bapak Dr. Hendra, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan kritik, saran dan motivasi selama proses pengerjaan dan penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA., selaku dosen pendamping yang telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan kritik, saran dan motivasi selama proses pengerjaan dan penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Dany Perdana Sitompul, S.T., M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang tepat untuk penyelesaian skripsi ini.

6. Seluruh staf, dosen, perpustakaan yang turut serta membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Orang tua tercinta bapak Sjahbun Pinawan dan ibu Nona, S.S yang telah menyemangati, memotivasi, memberi masukan dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman saya Gregorius, Yosia dan Gelvin yang sudah berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi, meluangkan waktu yang berdiskusi bersama, memberikan arahan serta masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
9. Terakhir, saya ingin berterimakasih kepada diri sendiri karena telah bersusah payah berjuang untuk menyelesaikan dan menuntaskan skripsi ini.

Deli Serdang, 20 Januari 2022



Nicholav Octachio

1701010002



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN

### PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nicholav Octachio  
NPM : 1701010002  
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Bebas Royalti Noneklusif ( *Non-exclusive Royalty Free Right* ) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GRAB FOOD TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DI LOVING HUT EXPRESS**

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Deli Serdang, 14 Februari 2022

Yang membuat pernyataan

  
Nicholav Octachio