

ANALISIS PENGARUH FITUR MENU REKOMENDASI MAKANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN GO-FOOD DI APLIKASI GO-JEK

Riza Fahlaphi¹, Ayulia Rahma Putri Silampari², Jovana Clements³, Karina Arviana⁴, Wensen Marcelino⁵

Program Studi Akuntansi di Universitas Bina Sarana Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
0310058801@bsi.ac.id¹, 63230459@bsi.ac.id², 63230264@bsi.ac.id³, 63230384@bsi.ac.id⁴,
63230057@bsi.ac.id⁵

Informasi Artikel	Abstract
<p>Vol: 2 No: 6 Juni 2025 Halaman : 11-18</p> <p>Keywords: Food recommendation menu features, Customer satisfaction, Go-Food, Go-Jek application</p>	<p><i>This study aims to analyze the influence of the food recommendation menu feature on the level of customer satisfaction on the Go-Food service in the Go-Jek application. The development of digital technology has encouraged companies to create more personal and efficient service innovations. One of the features that has developed in the food delivery application service is the recommendation menu feature. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to active Go-Jek users. Data were analyzed using a simple linear regression technique to test the relationship between the food recommendation feature variable and customer satisfaction. Ease of use, relevance of food choices, and level of personalization are the main factors that influence the overall user experience. This study is expected to contribute to the development of digital service strategies that are oriented towards customer satisfaction and become a reference in developing similar features on other digital service platforms.</i></p>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur menu rekomendasi makanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada layanan Go-Food di aplikasi Go-Jek. Perkembangan teknologi digital telah mendorong perusahaan untuk menciptakan inovasi layanan yang lebih personal dan efisien. Salah satu fitur yang berkembang dalam layanan aplikasi pesan antar makanan adalah fitur menu rekomendasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif Go-Jek. Data dianalisis menggunakan Teknik regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara variable fitur rekomendasi makanan dan kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan, relevansi pilihan makanan, serta tingkat personalisasi menjadi faktor utama yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi layanan digital yang berorientasi pada kepuasan pelanggan serta menjadi referensi dalam pengembangan fitur serupa pada platform layanan digital lainnya.

Kata Kunci : Fitur menu rekomendasi makanan, Kepuasan pelanggan, Go-Food, Aplikasi Go-Jek

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat dalam berinteraksi dengan berbagai layanan, termasuk dalam memenuhi kebutuhan konsumsi sehari-hari. Layanan pesan antar makanan berbasis aplikasi menjadi solusi yang semakin diminati, terutama oleh masyarakat perkotaan yang membutuhkan layanan cepat, efisien, dan mudah diakses. Go-Food sebagai salah satu fitur utama dalam ekosistem aplikasi Go-Jek, telah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai inovasi, salah satunya adalah *fitur menu rekomendasi makanan* (Transformation et al. 2020).

Sistem ini menggunakan pendekatan berbasis data (data-driven approach) dan algoritma personalisasi untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih praktis dan relevan. Dalam konteks

pemasaran digital, fitur seperti ini menjadi bagian dari strategi personalisasi layanan yang telah terbukti mampu meningkatkan keterlibatan (engagement) dan kepuasan pelanggan (Tumpuan 2020)

Kepuasan pelanggan sendiri dalam konteks layanan digital dipengaruhi oleh berbagai dimensi, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keakuratan informasi, serta kesesuaian fitur terhadap ekspektasi pengguna (Waworundeng et al. 2022) (Wijoyo and Pratama 2024). Oleh karena itu, pemahaman menyeluruh terhadap pengaruh fitur menu rekomendasi makanan terhadap elemen-elemen tersebut menjadi krusial, tidak hanya bagi pengembangan sistem, tetapi juga untuk peningkatan daya saing bisnis.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur menu rekomendasi makanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada layanan Go-Food. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur secara objektif hubungan antara variabel bebas (fitur rekomendasi makanan) dan variabel terikat (kepuasan pelanggan) berdasarkan data numerik yang dianalisis secara statistik.

Jenis penelitian kuantitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih presisi mengenai seberapa kuat dan signifikan pengaruh fitur aplikasi terhadap persepsi pelanggan terhadap layanan digital. Dengan menggunakan pendekatan ini juga menjawab permasalahan yang memerlukan pembuktian empiris atas hubungan antara variabel dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan dari responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif layanan Go-Food pada aplikasi Go-Jek. Kemudian, kuesioner disusun menggunakan skala Likert dan dilakukan literatur untuk memperkuat landasan teori serta membandingkan dengan hasil penelitian terdahulu (Lungsae and Maika 2021)

Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Validitas diuji menggunakan corrected responden-tota; correlation dan reliabilitas diuji menggunakan cronbach alpha. Sebelum regresi data diuji untuk memastikan model memenuhi asumsi dasar:

- Uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov)
- Uji multikolinearitas (Tolerance > 0,1 dan VIF < 10)
- Uji heteroskedastisitas (Glejser Tset, sig. > 0,05)
- Uji autokorelasi (Durbin-Watson = 2,1520; tidak terdapat autokorelasi karena berbeda di antara dU dan 4-Du)

setelah uji asumsi terpenuhi, dilakukan uji T untuk melihat pengaruh variabel independen secara parsial, serta uji F untuk menguji pengaruh secara simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Gambar 1. Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	<20 Tahun	5	5%
2.	20 – 30 Tahun	80	80%
3.	30 – 40 Tahun	14	14%
4.	>40 Tahun	1	1%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel diatas melibatkan 100 responden pengguna aktif layanan Go-Food. Komposisi berdasarkan usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 20-30 tahun (80%), diikuti oleh usia 30-40 tahun (14%), dibawah 20 tahun (5%), dan diatas 40 tahun (1%).

Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pria	80	80%
2.	Wanita	20	20%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan jenis kelamin, 80% responden adalah laki-laki dan 20% perempuan. Kebanyakan jenis kelamin laki-laki yang sering menggunakan layanan Go-Food di aplikasi Go-Jek untuk memesan makanan, karena aplikasinya yang mudah dan praktis digunakan serta menimbulkan kepuasan bagi pemesan makanan.

Gambar 3. Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Go-Food

No.	Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Setiap hari	55	55%
2.	2 -3 kali seminggu	35	35%
3.	<1 kali/minggu	10	10%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, 55% responden menggunakan aplikasi setiap hari, 35% 2-3 kali seminggu, dan 10% kurang dari satu kali seminggu. Artinya hampir setiap hari orang merasa puas dengan adanya layanan Go-Food di aplikasi Go-Jek.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh indikator variabel memiliki nilai r-hitung > r-tabel, yang berarti seluruh item kuesioner valid. Mungkin dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel ,dan tidak valid jika nilai r hitung lebih rendah dari r tabel.

- Variabel kemudahan aplikasi (X1): t-hitung = 1,246; sig. = 0,216 (>0,05).

Tabel 1. Variabel Kemudahan Aplikasi (X1)

		KEMUDAHAN APLIKASI X1.1	KEMUDAHAN APLIKASI X1.2	KEMUDAHAN APLIKASI X1.3	KEMUDAHAN APLIKASI X1.4	TOTAL KEMUDAHAN APLIKASI_X1
KEMUDAHAN APLIKASI X1.1	Pearson Correlation	1	,169	,066	,235 [*]	,571 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,092	,517	,019	,000
	N	100	100	100	100	100
KEMUDAHAN APLIKASI X1.2	Pearson Correlation	,169	1	,333 ^{**}	,084	,629 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,092		,001	,404	,000
	N	100	100	100	100	100
KEMUDAHAN APLIKASI X1.3	Pearson Correlation	,066	,333 ^{**}	1	,228 [*]	,646 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,517	,001		,023	,000
	N	100	100	100	100	100
KEMUDAHAN APLIKASI X1.4	Pearson Correlation	,235 [*]	,084	,228 [*]	1	,647 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,019	,404	,023		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL KEMUDAHAN APLIKASI_X1	Pearson Correlation	,571 ^{**}	,629 ^{**}	,646 ^{**}	,647 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

- Variabel kecepatan layanan (X2): t-hitung = -1,708; sig. = 0,091 (>0,05)

Tabel 2. Variabel Kecepatan Layanan (X2)

		KECEPATAN LAYANAN X2.1	KECEPATAN LAYANAN X2.2	KECEPATAN LAYANAN X2.3	KECEPATAN LAYANAN X2.4	TOTAL KECEPATAN LAYANAN_X2
KECEPATAN LAYANAN X2.1	Pearson Correlation	1	,270 ^{**}	,297 ^{**}	,165	,649 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,007	,003	,101	,000
	N	100	100	100	100	100
KECEPATAN LAYANAN X2.2	Pearson Correlation	,270 ^{**}	1	,468 ^{**}	,115	,710 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,007		,000	,255	,000
	N	100	100	100	100	100
KECEPATAN LAYANAN X2.3	Pearson Correlation	,297 ^{**}	,468 ^{**}	1	,257 ^{**}	,761 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,010	,000
	N	100	100	100	100	100
KECEPATAN LAYANAN X2.4	Pearson Correlation	,165	,115	,257 ^{**}	1	,551 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,101	,255	,010		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL KECEPATAN LAYANAN_X2	Pearson Correlation	,649 ^{**}	,710 ^{**}	,761 ^{**}	,551 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

Tabel 3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		LOYALITAS PENGGUNA GOJEK Y1	LOYALITAS PENGGUNA GOJEK Y2	LOYALITAS PENGGUNA GOJEK Y3	LOYALITAS PENGGUNA GOJEK Y4	TOTAL LOYALITAS PENGGUNA GOJEK_Y
LOYALITAS PENGGUNA GOJEK Y1	Pearson Correlation	1	-,074	,046	-,030	,465**
	Sig. (2-tailed)		,462	,650	,768	,000
	N	100	100	100	100	100
LOYALITAS PENGGUNA GOJEK Y2	Pearson Correlation	-,074	1	,143	-,018	,529**
	Sig. (2-tailed)	,462		,156	,859	,000
	N	100	100	100	100	100
LOYALITAS PENGGUNA GOJEK Y3	Pearson Correlation	,046	,143	1	-,049	,560**
	Sig. (2-tailed)	,650	,156		,629	,000
	N	100	100	100	100	100
LOYALITAS PENGGUNA GOJEK Y4	Pearson Correlation	-,030	-,018	-,049	1	,454**
	Sig. (2-tailed)	,768	,859	,629		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL LOYALITAS PENGGUNA GOJEK_Y	Pearson Correlation	,465**	,529**	,560**	,454**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha > 0,70, yang berarti kuesioner reliabel dan dapat dipercaya

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Kemudahan Aplikasi	0,737	Alpha	Reliabel
Kecepatan Layanan	0,763	Cronbach >	Reliabel
Loyalitas Pengguna Gojek	0,627	0,60 maka reliabel	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

- Normalitas: Uji Kolmogrov-Smirnov menunjukkan data terdistribusi normal (sig. > 0,05).

Tabel 5. Uji Kolmogrov-Smirnov

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98984745
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,060
	Negative	-,037
Test Statistic		,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Autokorelasi: Nilai Durbin-Watson sebesar **1,8910**, berada di antara dU (1,7152) dan 4-dU (2,2848), menunjukkan tidak terdapat autokorelasi dan artinya bahwa data yang digunakan terbebas dari gangguan pada periode sebelumnya.

Tabel 6. Autokorelasi (Nilai Durbin-Watson)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,353 ^a	,125	,107	2,126	1,891

a. Predictors: (Constant), TOTAL KECEPATAN LAYANAN_X2, TOTAL KEMUDAHAN APLIKASI_X1

b. Dependent Variable: TOTAL LOYALITAS PENGGUNA GOJEK_Y

- Heteroskedastisitas: Uji Glejser menunjukkan bahwa nilai P yang lebih dari 0,05, variable kemudahan aplikasi 0,857 dan variable kecepatan layanan 0,334.

Tabel 7. Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,539	1,077		,500	,618
	TOTAL KEMUDAHAN APLIKASI_X1	,011	,061	,020	,181	,857
	TOTAL KECEPATAN LAYANAN_X2	,057	,059	,106	,971	,334

a. Dependent Variable: ABRESHID

- Multikolinearitas: Berdasarkan hasil uji seluruh variabel independen menunjukkan nilai Tolerance diatas 0,10 dan VIF dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah multikolinearitas.

Tabel 8. Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,548	1,811		6,929	,000					
	TOTAL KEMUDAHAN APLIKASI_X1	,184	,103	,184	1,782	,078	,276	,178	,169	,850	1,177
	TOTAL KECEPATAN LAYANAN_X2	,228	,098	,239	2,316	,023	,310	,229	,220	,850	1,177

a. Dependent Variable: TOTAL LOYALITAS PENGGUNA GOJEK_Y

Uji T

Nilai signifikan Uji T adalah 0,05 dengan nilai dibawah 0,05 menunjukkan penerimaan hipotesis dan nilai diatas 0,05 menunjukkan penolakan hipotesis.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variable independent dan dependen. Pengaruh dianggap signifikan jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

- **Uji Koefisien Determinasi (Parsial)**

Kemudahan aplikasi, T hitung 1,782 dengan nilai signifikan 0,078 <0,05, menunjukkan pengaruh kemudahan aplikasi tidak signifikan terhadap loyalitas pengguna Go-Jek. Kecepatan layanan, T hitung 2,316 dengan nilai signifikan 0,023 <0,05, menunjukkan pengaruh kecepatan layanan terhadap loyalitas pengguna Go-Jek.

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,548	1,811		6,929	,000
	TOTAL KEMUDAHAN APLIKASI_X1	,184	,103	,184	1,782	,078
	TOTAL KECEPATAN LAYANAN_X2	,228	,098	,239	2,316	,023

a. Dependent Variable: TOTAL LOYALITAS PENGGUNA GOJEK_Y

- **Uji Koefisien Determinasi (Simultan)**

Secara bersamaan, kemudahan aplikasi dan kecepatan layanan tidak berdampak signifikan terhadap loyalitas pengguna Go-Jek. Hasil uji menunjukkan angka sebesar 6,904 dengan signifikansi 0,002 <0,05, yang berarti bahwa kedua variable tersebut tidak berdampak signifikan terhadap loyalitas pengguna Go-Jek.

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62,400	2	31,200	6,904	,002 ^b
	Residual	438,350	97	4,519		
	Total	500,750	99			

a. Dependent Variable: TOTAL LOYALITAS PENGGUNA GOJEK_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL KECEPATAN LAYANAN_X2, TOTAL KEMUDAHAN APLIKASI_X1

- **Uji Koefisien Determinasi (R²)**

Nilai R² sebesar 0,125 jika dikonversi ke presentase 12,5%, maka sumbangan variable X1 dan X2 dalam mempengaruhi Y 12,5%. Kemudian 87,5% dipengaruhi oleh variable lain diluar dari penelitian ini.

Tabel 11. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,353 ^a	,125	,107	2,126	,125	6,904	2	97	,002

a. Predictors: (Constant), TOTAL KECEPATAN LAYANAN_X2, TOTAL KEMUDAHAN APLIKASI_X1

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa fitur menu rekomendasi makanan dalam layanan Go-Food di aplikasi Go-Jek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, terutama dalam aspek kecepatan layanan. Hasil analisis kuantitatif terhadap 100 responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna berada pada rentang usia produktif (20-30 tahun) dan menggunakan aplikasi secara aktif setiap hari. Meskipun fitur kemudahan aplikasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, secara simultan fitur kemudahan dan kecepatan layanan bersama-sama memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan.

Koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 12,5% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel fitur kemudahan dan kecepatan layanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Ini menegaskan bahwa fitur menu rekomendasi yang relevan, cepat, dan mudah diakses mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan Go-Food.

Secara keseluruhan, pemanfaatan sistem informasi yang adaptif dan berbasis preferensi pengguna melalui fitur menu rekomendasi terbukti menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di era digital yang kompetitif.

REFERENCES

- Lungsae, Suhaila, and M. Ruslianor Maika. 2021. "Pengembangan Layanan Aplikasi Go-Jek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *Infomatek* 23(1):7–20. doi: 10.23969/infomatek.v23i1.3944.
- Transformation, Jurnal Syntax, Sosial Sains, Or Literatur, and Or Literatur. 2020. "329975-Strategi-Pt-Gojek-Dalam-Mengembangkan-Tr-E840C267." 1(3):14–23.
- Tumpuan, Adiguna. 2020. "Peranan Aplikasi Go Food Terhadap Perkembangan Bisnis Kuliner." *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE* 3(1):26–30.
- Waworundeng, Jacqueline, Green Sandag, Stevanlee Valentino Ngeloh, and Arlius Lalong. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Grab Dan Gojek Di Masa Pandemi Covid-19 Analysis of Customer Satisfaction Levels with Grab and Gojek Services during the Covid-19 Pandemic." *Cogito Smart Journal* 8(1):111–21.
- Wijoyo, Agung, and Dimas Risqi Pratama. 2024. "Penerapan Sistem Informasi Pada Aplikasi Ojek Online 1 1." 2(1):1–6.