



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN JASA ONLINE
TERHADAP OMZET PENJUALAN MINUMAN
CHATIME DI SURABAYA (Studi Kasus Selama
Pandemi Covid-19)**

Nanda Alvionita Desyaputri
171600036

Dosen Pembimbing
Dr. Aji Prasetyo, S.El.,M.SA

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH PELAYANAN JASA ONLINE TERHADAP
OMZET PENJUALAN MINUMAN CHATIME DI
SURABAYA
(Studi Kasus Selama Masa Pandemi Covid-19)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**NANDA ALVIONITA DESYAPUTRI
NIM : 171600036**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 22 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



Dr. Aji Prasetyo, S.EI.,M.SA

NIP. 15007730/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Jasa Online Terhadap Omzet Penjualan Minuman Chatime di Surabaya (Studi Kasus Pada Masa Pandemi Covid-19)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nanda Alvionita Desyaputri
- b. NIM : 171600036
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat Email : alvionita.nanda38@gmail.com



Surabaya, 11 Agustus 2022
Dosen Pembimbing,

Dr. Aji Prasetyo, S.EI., M.SA.
NPP : 0705019002/DY

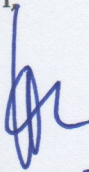


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

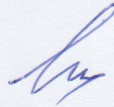
Pada Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus
Tahun : 2022

Penguji I,



Dr. Noerchoidah, S.E.,M.M.
NIP : 2004913/DY

Penguji II,



Bayu Adi, S.E.,M.SA.,AK.
NIP : 1108957/DY

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan penyertaanNya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Jasa Online Terhadap Omzet Penjualan Minuman Chatime di Surabaya (Studi Kasus Selama Masa Pandemi Covid-19)”** dapat diselesaikan dengan baik.

Selama proses penulisan hingga selesainya skripsi ini, penulis mendapatkan banyak motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapakan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, SE.,M.Pd.,MSM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Nurdina, S.E.,M.S.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Aji Prasetyo, S.El.,M.SA., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama Menyusun skripsi.
5. Keluarga saya terutama Mama, Almh. Nenek, Saudara Sepupu, Om dan Tante, yang telah memberikan dukungan, doa, serta motivasi untuk menyelesaikan proposal skripsi.
6. Januar, Elinda, Megawati, Dita, Ananda, dan Cawak Squad yang telah membantu memberikan inspirasi dalam menyusun proposal penelitian ini, terima kasih untuk semangat dan kerjasamanya.
7. Keluarga CG C230 yang telah memberikan doa serta dukungan dan motivasi selama mengerjakan proposal penelitian ini, terima kasih selalu ada dan memberikan dukungan hingga skripsi ini dapat selesai.

8. Semua pihak yang telah memberikan semangat termasuk NCT, terima kasih telah menghibur dan memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan proposal penelitian ini.

Skripsi ini telah saya susun dengan maksimal, namun dengan kemampuan yang terbatas, saya sangat menyadari bahwa terdapat kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 11 Agustus 2022

Penulis,

MOTTO

“The beginning is halfway to success. No matter the end of the result, the starting is important.”

(Huang Renjun)

PERSEMBAHAN

Pertama-tama terima kasih kepada Tuhan Yesus atas bimbingan dan penyertaanNya selama mengerjakan skripsi ini hingga dapat selesai dengan baik.

Skripsi ini dengan tulus saya persembahkan untuk mama dan keluarga besar yang telah memberikan *support* dan doanya sampai saya bisa seperti sekarang ini. Saya juga mengucapkan terima kasih untuk sepupu saya Monica Ayu Rosari yang telah membantu dan mendukung saya dalam mengerjakan skripsi ini.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada teman dan sahabat saya Januar, Elinda, Megawati, Dita, Ananda, dan Cawak Squad. Terima kasih sudah membantu, menyemangati dan mendukung mulai dari awal proses skripsi hingga selesai.

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya di CG C230 yang telah memberikan semangat, inspirasi serta doanya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa dukungan dan doa kalian, skripsi ini tidak akan bisa selesai.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Alvionita Desyaputri
NIM : 171600036
Program Studi : Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Pelayanan Jasa Online Terhadap Omzet Penjualan Minuman Chatime Di Surabaya (Studi Kasus Selama Pandemi Covid-19)" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 11 Agustus 2022

Mahasiswa,



Nanda Alvionita Desyaputri

NIM : 171600036

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2. TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Jasa.....	14
2.2.2 Pelayanan Jasa.....	15
2.2.3 Layanan Food Delivery.....	17
2.2.4 Penjualan.....	18
2.2.5 Omzet Penjualan.....	18

2.3 Kerangka Berfikir	19
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Subyek dan Obyek Penelitian.....	25
3.2.1 Subyek Penelitian.....	25
3.2.2 Obyek Penelitian	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Validitas Data	26
3.4.1 Pengujian Kredibilitas	27
3.4.2 Pengujian Dependabilitas	27
3.4.3. Pengujian Konfirmabilitas	28
3.4.4 Pengujian Transferabilitas	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Reduksi Data.....	31
4.1.2 Penyajian Data	32
4.1.2.1 Data Umum.....	33
4.1.2.2 Data Khusus.....	35
4.1.3 Verifikasi Data	39
4.1.4 Analisis Data	40
4.2 Pembahasan	44
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian	7
Tabel 4.1 Data Hasil Wawancara	35
Tabel 4.2 Laporan Omzet Penjualan Chatime Tahun 2019.....	42
Tabel 4.3 Laporan Omzet Penjualan Chatime Tahun 2020.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	21
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 : Gambar Hasil Observasi