

ABSTRAK ADE CITRA. NIM 2017176053. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Waktu Penggunaan Waktu Penggunaan *Platform Digital* Berbasis Aplikasi Gofood dan Grabfood Pada Rumah Makan Di Jakarta Selatan. Dibawah Bimbingan Ibu Ani Siska MY, SH, MM, MSM. **Ditengah era globalisasi pada saat ini perkembangan teknologi sudah semakin canggih dan berkembang sangat pesat untuk memenuhi kebutuhan manusia. Pada tahun 2015, masyarakat Indonesia dihebohkan dengan hadirnya sebuah aplikasi transportasi *online* dari Gojek dan juga Grab, dimana penggunaannya dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yaitu menggunakan aplikasi yang tersedia di telepon seluler (*smartphone*). Ditengah kesuksesannya Gojek dan Grab meluncurkan layanan pesan-antar makanan untuk memperluas jangkauan bisnisnya di Indonesia, Gojek yang dikenal dengan Gofood dan Grab yang dikenal dengan Grabfood. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat pendapatan terhadap waktu penggunaan aplikasi Gofood dan Grabfood di Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel berjumlah 50 rumah makan yang berada di Jakarta Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner pada pemilik rumah makan di Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap lama waktu penggunaan aplikasi Gofood dan Grabfood dan tingkat pendapatan berpengaruh terhadap lama waktu penggunaan aplikasi Gofood dan Grabfood pada rumah makan di Jakarta Selatan. Kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap waktu penggunaan *platform digital* berbasis aplikasi gofood atau grabfood pada rumah makan di Jakarta Selatan (Y), dimana  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,776 < 2,010$ ). Tingkat pendapatan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap waktu penggunaan *platform digital* berbasis aplikasi gofood atau grabfood pada rumah makan di Jakarta Selatan (Y), dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,064 > 2,010$ ). Kualitas Pelayanan (X1) dan Tingkat Pendapatan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Waktu Penggunaan *platform digital* berbasis aplikasi gofood atau grabfood pada rumah makan di Jakarta Selatan(Y), dimana  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $11,615 > 3,190$ ) dan hasilnya signifikan pada probabilitas 5%. Kata Kunci: Gofood, Grabfood, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendapatan.**

ABSTRACT ADE CITRA. NIM 2017176053. *The Influence of Service Quality and Income Levels on Time Use of Digital Platforms Based on Gofood and Grabfood Applications at Restaurants in South Jakarta. Under the guidance of Mrs. Ani Siska MY, SH, MM, MSM. In the midst of the globalization era, technology is getting more and more sophisticated and growing rapidly to meet the needs of human life. In 2015, the Indonesian were shocked by the emergence of an online transportation apps which called Gojek and Grab, by making use of telecommunication technology and utilization of a smartphone. Gojek and Grab has been successfully launched their food delivery services to expand their business in Indonesia, Gojek is commonly known with Gofood while Grab with its Grabfood. This study aims to determine how the influence of services quality and level of income in the correlation with the time use of Gofood and Grabfood apps in Jakarta Selatan. The method used in this study is quantitative descriptive with the number of samples amounting to 50 restaurants in Jakarta Selatan. Data collection was performed by a questionnaire to the owner of the restaurant. the results of this study showed that quality of services doesn't affect the time using of the Gofood and Grabfood Apps and the level of income does affect the time using of the Gofood and Grabfood apps in the restaurant in Jakarta Selatan. The results showed that service quality (X1) had no significant effect on the time of using digital platforms based on the gofood or grabfood application at restaurants in South Jakarta (Y), where  $t_{count} < t_{table}$  ( $0.776 < 2.010$ ). The level of income (X2) has a significant partial effect on the time of using digital platforms based on the gofood or grabfood application at restaurants in South Jakarta (Y), where  $t_{count} > t_{table}$  ( $4,064 > 2,010$ ). Service Quality (X1) and Income Level (X2) simultaneously have a significant effect on the Time of Use of digital platforms based on the gofood or grabfood application at restaurants in South Jakarta (Y), where  $f_{count} > f_{table}$  ( $11,615 > 3,190$ ) and the results are significant on probability 5 %. The value ( $r^2$ ) is 0.302 or 30.2% the validity of the time of using digital platforms based on the Gofood or Grabfood application at restaurants in South Jakarta due to the quality of service (X1) and income level (X2). In other words, the effect of service quality (X1) and income level (X2) simultaneously on the time of using digital platforms based on the Gofood or Grabfood application at restaurants in South Jakarta (Y) is 30.2%, while the remaining 69.8 % influenced by other factors. Keyword : Gofood, Grabfood, Quality Of Service, Level of Income*