

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Sofia Nanu

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, fisofiananu@gmail.com

Anom Maruta

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, anom@untag-sby.ac.id

Sri Andayani

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sri@untag-sby.ac.id

Abstract

The development of UMKM in each region also has the potential to assist national development and growth by developing the economy and being able to create adequate new jobs. The existence of UMKM is able to become a bridge for the community so that they do not only rely on employment, but are able to create new jobs. This study aims to determine the effect of service quality, the use of the shopee food application, and the go food application on increasing sales volume at the UMKM Culinary Tourism Convention Hall Surabaya. This research uses a quantitative research method approach by collecting data using a questionnaire. The population in this study were all food and beverage UMKM owners in the Surabaya convention hall culinary tourism center, totaling 35 UMKM with all members of the population being the research sample. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results showed that service quality had a significant effect on sales volume. The use of the shopee food application had a significant effect on sales volume. The use of the go food application has no significant effect on sales volume. Service quality, use of the shopee food application, and the go food application have a significant effect on sales volume at the UMKM Culinary Tourism Center Convention Hall Surabaya.

Keywords: Service Quality, Shopee Food, Go Food, Sales Volume

Abstrak

Pengembangan UMKM di setiap daerah juga berpotensi membantu pembangunan dan pertumbuhan nasional dengan pengembangan perekonomian dan mampu menciptakan lapangan kerja baru yang memadai. Adanya UMKM mampu menjadi jembatan bagi masyarakat agar tidak hanya mengandalkan lapangan kerja, melainkan mampu menciptakan lapangan kerja baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan,

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

penggunaan aplikasi shopee food, dan aplikasi go food terhadap peningkatan volume penjualan pada UMKM Sentra Wisata Kuliner. Convention Hall Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemilik UMKM makanan dan minuman di Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya yang berjumlah 35 UMKM dengan semua anggota populasi menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap volume penjualan. Penggunaan aplikasi shopee food berpengaruh signifikan terhadap volume penjualan. Penggunaan aplikasi go food berpengaruh yang tidak signifikan terhadap volume penjualan. Kualitas layanan, penggunaan aplikasi shopee food, dan aplikasi go food berpengaruh signifikan terhadap volume penjualan pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Shopee Food, Go Food, Volume Penjualan

Pendahuluan

Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada akhir-akhir ini menjadi hal yang populer khususnya yang berada di daerah sekitar pusat kota, di mana UMKM merupakan salah satu jenis usaha yang banyak di minati masyarakat saat ini dan merupakan usaha yang produktif untuk di kembangkan bagi mendukung perkembangan ekonomi secara makro dan mikro di Indonesia dan mempengaruhi sektor-sektor yang lain bisa berkembang. Sektor UMKM memiliki kemampuan yang Handal dan serta memiliki peranan penting dalam kancan perekonomian Nasional. UMKM memiliki proporsi sebesar 99,99% dari total keseluruhan pelaku usaha di Indonesia atau sebanyak 56,54 juta unit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah telah mampu membuktikan eksistensinya dalam perekonomian di Indonesia (Suci, 2017). Selain itu Data BPS menunjukkan bahwa pada tahun 2021 jumlah UMKM saat ini mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07% atau senilai 8.573,89 triliun rupiah. Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia meliputi kemampuan menyerap 97% dari total tenaga kerja yang ada serta dapat menghimpun sampai 60,4% dari total investasi.

Pentingnya Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) bagi suatu negara sehingga munculnya kebijakan yang tertuang dalam Undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang UMKM pada bab 2 pasal 5 bahwa tujuan UMKM adalah mewujudkan struktur perekonomian Nasional yang seimbang, berkembang, berkeadilan, menumbuhkan dan mengembangkan kemampuan UMKM menjadi usaha yang tangguh dan mandiri kemudian meningkatkan peran UMKM dalam pembangunan daerah, penciptaan lapangan kerja, pemerataan pendapatan, pertumbuhan ekonomi, dan pengentasan kemiskinan. Selain itu tujuan UMKM untuk menumbuh kembangkan suatu usaha dalam rangka membangun perekonomian

nasional berdasarkan dengan demokrasi ekonomi yang berkeadilan dan mengandung makna bahwa (UMKM) adalah suatu alat perjuangan nasional untuk menumbuhkan dan membangun perekonomian nasional dengan melibatkan pelaku

Pertumbuhan UMKM saat ini sangat berkembang tentunya karena di dukung dengan berbagai teknologi seperti gojek, shopee, grab, Tokopedia buka lapak. Dengan adanya dukungan teknologi tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para pelaku UMKM dalam melakukan jual beli barang dan jasa. menurut Prihadi dalam Zusnita dkk (2022) bahwa jumlah mitra pedagang yang memanfaatkan fitur tersebut meningkat hingga 220%, yang mana 125 ribu pedagang pada tahun 2018 telah bermitra dengan Go food, dan pada tahun 2019 meningkat hingga 400 ribu pedagang, selain itu Perlu diketahui bahwa Go food telah menjangkau 167 kota di Indonesia dan telah berhasil melakukan layanan pesan-antar makanan dan minuman lebih dari 500 juta kali di tahun 2018 (Hadi dalam Zusnita dkk, 2022). Hal ini berdampak pada peningkatan pendapatan pelaku UMKM, yang sebelumnya mengalami penurunan akibat pandemi Covid-19. Selain itu, beberapa UMKM lainnya yang telah bermitra mengatakan mereka tentu saja mendapatkan keuntungan dari mengikuti pendampingan ini Selain itu dapat memudahkan para pelaku UMKM juga sangat memudahkan bagi para konsumen dalam memperoleh barang yang ingin dimilikinya. Bahwa dampak dari penggunaan aplikasi Food dapat mempengaruhi volume penjualan dari suatu usaha yang sedang di jalankan.

Berkembangnya suatu usaha UMKM tentunya dapat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, di mana kualitas layanan sangat mempengaruhi minat beli seseorang sehingga akan berdampak pada peningkatan volume penjualan dari pada usaha tersebut hal ini sebagaimana di sampaikan Sangka (2018:136) di mana kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan Volume penjualan di sebabkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Selain itu perkembangan UMKM saat ini sangat dipengaruhi oleh penggunaan aplikasi shopee food dan Go food. Shopee Food merupakan sebuah platform yang menyediakan transaksi jual beli makanan dan minuman secara Online. Fitur ini resmi menjadi bagian dari e-commerce Shopee. Dengan kehadiran fitur ini, tentu saja pecinta jajanan memiliki pilihan

baru selain beberapa aplikasi besar yang bergerak di bidang serupa. Go-Food adalah layanan jasa sistem online dalam bentuk melakukan beli dan antar makanan yang telah di pilih oleh pelanggan sesuai pilihan menu dari restoran atau kedai yang terdapat pilihannya pada aplikasi Go-Jek, yang kemudian akan ditemukan seorang pengemudi (driver) yang bersedia membelikan dan mengantarkan pesanan makanan oleh pelanggan tersebut, dengan pembayaran melalui Go-Pay di awal transaksi atau pembayaran tunai di akhir transaksi (Go-Jek, 2019).

Hasil riset Tenggara Strategis menunjukkan Go Food menjadi layanan pesan antar makanan daring dengan nilai transaksi terbesar di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa peran aplikasi shopee food sangat penting bagi UMKM dalam mendukung usahanya sehingga dapat meningkatkan volume penjualan. Selain Shope Food juga aplikasi go food juga sangat mempengaruhi volume penjualan, Hal ini sebagaimana hasil penelitian yang di lakukan Rakhmawati (2023) bahwa dampak penggunaan aplikasi Go Food terjadi peningkatan volume penjualan. Dengan demikian bahwa aplikasi go food sangat berperan penting dalam meningkatkan pendapatan bagi pelaku UMKM.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota terbesar kedua di Indonesia yang tentunya juga memiliki populasi penduduk yang sangat besar dengan jumlah penduduk lebih dari 3 juta jiwa, kemudian jumlah total UMKM di Kota Surabaya mencapai 60 ribu lebih atau lebih tepatnya 60.007 UMKM dan terdaftar di dinas sebanyak 13.441 UMKM dan ada pula yang terdaftar di kecamatan sebanyak 45.566 UMKM. Artinya bahwa surabaya merupakan kota yang besar dan juga memiliki banyak jenis UMKM. Salah satu UMKM di Surabaya yang terbesar adalah UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya dimana UMKM ini termasuk UMKM yang sudah bertaraf nasional dan mendapatkan juara kategori *Higiene Sanitasi Makanan Tingkat Nasional Tahun 2022*, dan UMKM ini memiliki ciri khas dengan menu yang bervariasi, selain itu bahwa UMKM ini bekerja sama dengan berbagai lembaga- lembaga sosial lainnya. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti bahwa terdapat beberapa resto yang kualitas pelayanannya belum maksimal, seperti kurang ramah dengan pelanggan, kurang cepat dalam menyiapkan makanan, maupun kurang sopan dalam bertutur kata. Selain peneliti melihat kualitas pelayanan juga peneliti menanyakan terkait dengan penggunaan aplikasi shopee food dan go food, dimana dari hasil tersebut menunjukkan bahwa belum begitu terlihat banyak yang memesan menggunakan aplikasi go food dan Shope Food. Berangkat dari persoalan tersebut maka peneliti tertarik untuk

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

melakukan penelitian terkait “ Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shope food,dan Aplikasi Go food Terhadap Volume Penjualan pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Metode

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian salah satu jenis penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono dalam (Lubis 2018:48)

Sumber data dalam penelitian ini yaitu berasal dari data primer dan data sekunder.

Adapun data primer ini Peneliti mengumpulkan data primer dan dengan cara pembagian kuesioner kepada Pemilik Resto UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Sedangkan data Sekunder Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shoppe Food,Aplikasi Go Food dan Volume Penjualan

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan teknik yang diambil yaitu sampling jenuh (sensus).Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah kuesioner (angket) dan wawancara. Peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang di mana nanti peneliti memberikan pernyataan dari indikator pada setiap variabel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan, penggunaan Aplikasi Shopee Food dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Di UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrumen

1.Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan, bahwa setiap pernyataan dalam setiap variabel tepat guna dan dapat diukur. Hasil uji validitas menunjukkan sebesar apa ketepatan pernyataan dalam kuesioner dapat dijadikan alat ukur. Berdasarkan hasil uji validitas melalui instrumen dapat dipaparkan dalam tabel di bawah ini:

Variabel	Kode	person	Sigg	Keterangan
----------	------	--------	------	------------

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Kualitas layanan (X1)	X1.1	.569**	0.000	Valid
	X2.2	.605**	0.000	Valid
	X1.3	.669**	0.000	Valid
	X1.4	.530**	0.001	Valid
	X1.5	.669**	0.000	Valid
Shopee Food (X2)	X2.1	.544*	0.001	Valid
	X2.2	.455**	0.006	Valid
	X2.3	.682**	0.000	Valid
	X2.4	.530**	0.001	Valid
	X2.5	.747**	0.000	Valid
Go Food (X3)	X3.1	.517*	0.001	Valid
	X3.2	.682*	0.000	Valid
	X3.3	.520*	0.001	Valid
	X3.4	.605**	0.000	Valid
	X3.5	.550	0.001	Valid
Volume Penjualan (Y)	Y1	.544**	0.001	Valid
	Y2	.437**	0.009	Valid
	Y3	.648*	0.000	Valid
	Y4	.523*	0.001	Valid
	Y5	.747*	0.000	Valid

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan pada setiap variabel Kualitas layanan (X1),Shopee Food (X2),Go Food (X3),dan Volume Penjualan (Y).Berdasarkan persepsi dari responden dinyatakan valid karena setiap item memiliki r hitung > r tabel yaitu 0,355.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang ada dalam hal ini kuesioner yang disebarkan kepada 35 responden dengan memberikan 20 poin pernyataan dapat menghasilkan data yang konsisten jika diuji berkali-kali.

Dengan kata lain reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konstiten. Apabila *Conbranch's Alpha* (α) < 5 artinya tidak reliabel,dan jika maka kemudian hasilnya di uji melalui SPSS dan hasil dapat di lihat di bawah ini *Conbranch's Alpha* (α)> maka dapat dikatakan reliabel.

Variabel	Cronba ch's Alpha	Angka Perbandingan	N	Keteran gan
Kualitas Layanan(X1)	0,699	0,560	35	Reliabel
Shope Food (X2)	0,600	0,560	35	Reliabel
Good food (X3)	0,643	0,560	35	Reliabel
Volume Penjualan (Y)	0,575	0560	35	Reliabel

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Conbranch's Alpha* (α) >0,560 sehingga dapat ditarik kesimpulan yaitu semua variabel mulai dari Kualitas Layanan (X1),Shopee Food (X2),Go Food (X3),dan Volume Penjualan (Y) dinyatakan Reliabel.

Uji Asumsi Klasik

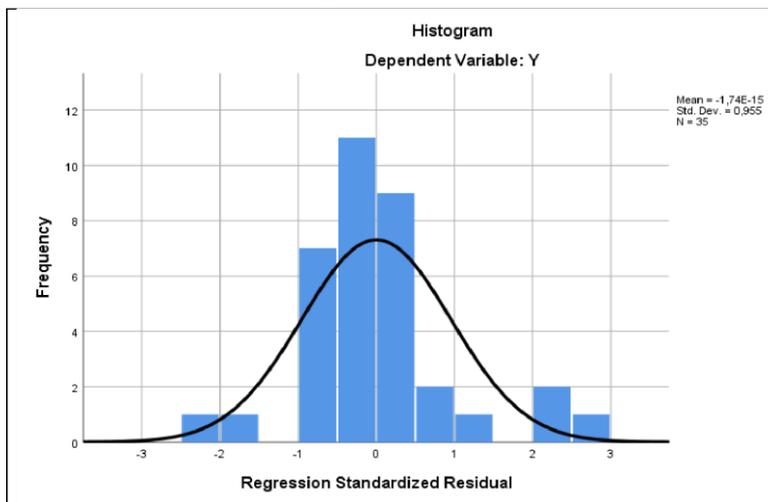
a.Uji Normalitas

Uji Normalita dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi

nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui data tersebut Normalitas yaitu dengan cara yaitu analisis Grafik selengkapnya dapat digambarkan di bawahini:

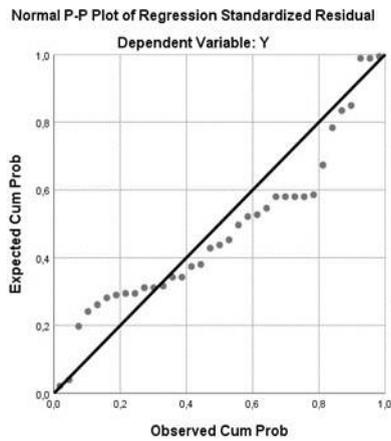
Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,25	19,89	17,51	1,437	35
Residual	-1,062	1,313	,000	,501	35
Std. Predicted Value	-1,575	1,656	,000	1,000	35
Std. Residual	-2,026	2,505	,000	,955	35

Uji Normalitas model Histogram



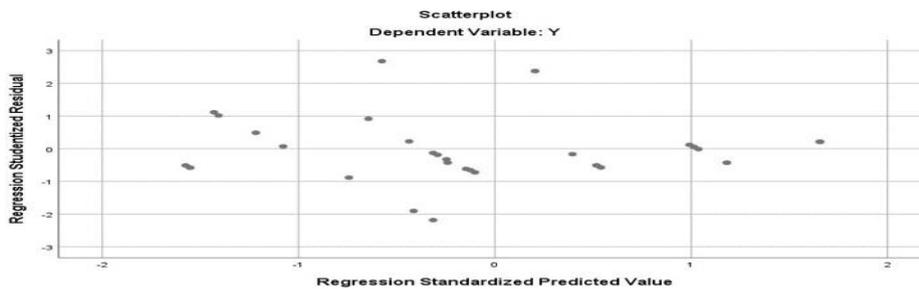
Dari Gambar tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa hasil gambar histogram menunjukkan bahwa data tersebut berdistrusi normal karena grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng kekanan. Selanjut juga hasil normlitas dapat dilihat dari grafik plot, dimana dari grafik

b.Uji Normalitas P-Plot



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa data tersebut terdistribusi Normal dimana titik-titik mendekati garis diagonal ini membuktikan bahwa data tersebut terdistribusi normal dan apabila menjauh dari diagonal maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas dapat di jelaskan dimana pola titik saling menyebar dan tidak ada yang berimpitan atau bersinggungan, maka dapat disimpulkan bahwa varian antar variable pada penelitian ini tidak ada yang sama. Dasar dalam pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka menunjukkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas dan apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Uji Regresi Linier Berganda

Dengan menggunakan analisis regresi liner berganda dapat diketahui hasil adanya pengaruh atau tidak pengaruhnya variabel independent terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis regresi kualitas layanan, penggunaan aplikasi shopee food ,go food terhadap peningkatan volumme penjualan.

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1. (Constant)	1,450	1,061	
Kualitas Layanan (X1)	,241	,092	,261
Shopee Food (X2)	,714	,116	,753
Go Food (X3)	-,033	,101	-,035

Dari tabulasi tersebut didapatkan persamaan regresi ganda

$$: Y = 1,450 + 0,241 X_1 + 0,741 X_2 + 0,033 X_3 + e$$

Y : Volume Penjualan X₁ : Kualitas Layanan X₂ : Shopee Food X₃ : Go Food

Uji Hipotesis

Uji Parsial (T)

Pengujian parsial atau uji t dilakukan untuk membuktikan adanya dampak antara variabel bebas. Tahapan ini berpengaruh variabel bebas yang dimasukkan dalam model yang dibangun diuji untuk mengetahui apakah variabel bebas X dari model berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Y secara keseluruhan. parsial yaitu variabel Kualitas Layanan (X1)

,Shopee Food (X2) dan Go Food (X3) akan variabel terikat yaitu Volume penjualan (Y).

Adapun kriteria yang digunakan adalah :

- jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau jika signifikansi $\geq 0,05$ maka H₀ diterima dan H_a ditolak
- jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau jika signifikansi $< 0,05$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima

Nilai t_{tabel} dengan tingkat relevan 5% dan derajat bebas (*degree of freedom*) $df = n - k - 1 = 35 - 2 - 1 = 32$ diperoleh angka 2,040

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1,450	1,061		1,367	,182
Kualitas Layanan (X1)	,241	,092	,261	2,618	,014
Shopee					

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Shoep Food (X2)	Fo	,714	,116	,753	6,159	,000
Go FOOD (X3)		-,033	,101	-,035	-,323	,749

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Berdasarkan hasil uji t, yang tersaji pada tabel diatas diperoleh informasi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan

Perumusan Hipotesis :

Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X1) Terhadap Volume penjualan (Y) pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Ha : Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X1) Terhadap Volume penjualan (Y) pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Dari hasil perhitungan variabel Kualitas Layanan dapat disimpulkan mengenai uji t (parsial) ditunjukkan dengan hasil perhitungan t hitung yang menunjukkan nilai 2,618 dimana t hitung lebih besar dari t tabel (0,2040) ($2,618 > 0,2040$). Untuk uji parsial menggunakan nilai Signifikansi (Sig.) diperoleh nilai Sig. sebesar 0,014 yang berarti dibawah 0,05 (alpha 5%), maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X1) terhadap Volume penjualan (Y) UMKM Sentra Wisata Kuliner Surabaya.

2. Pengaruh Shopee Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan

Perumusan Hipotesis :

Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Shopee Food (X2) Terhadap Volume penjualan (Y) pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Ha : Terdapat pengaruh signifikan antara Shopee Food (X2) Terhadap Volume penjualan (Y) pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Dari hasil perhitungan variabel shopee food dapat disimpulkan mengenai uji t (parsial) ditunjukkan dengan hasil perhitungan t hitung yang menunjukkan nilai 6,159 dimana t hitung lebih besar dari t tabel (0,2040) ($6,159 > 0,2040$). Untuk uji parsial menggunakan nilai Signifikansi (Sig.) diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000 yang berarti dibawah 0,05 (alpha 5%), maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya Terdapat pengaruh signifikan antara Shopee food (X2) terhadap Volume penjualan (Y) UMKM Sentra Wisata Kuliner Surabaya.

3. Pengaruh Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan

Perumusan Hipotesis : Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Go Food (X3) Terhadap Volume penjualan (Y) pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Ha : Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Go Food (X3) Terhadap Volume penjualan (Y) pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Dari hasil perhitungan variabel shopee food dapat disimpulkan mengenai uji t (parsial) ditunjukkan dengan hasil perhitungan t hitung yang menunjukkan nilai 0,0323 dimana t

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

hitung lebih kecil dari t tabel (0,2040) ($0.0323 < 0,2040$). Untuk uji parsial menggunakan nilai Signifikansi (Sig.) diperoleh nilai Sig. sebesar 0,749 yang berarti diatas 0,05 (alpha 5%), maka H_0 dan H_a ditolak. Artinya Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Go food (X3) terhadap Volume penjualan (Y) pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Surabaya.

Uji Simultan (F)

Uji simultan (F) dilakukan bertujuan untuk mengetahui semua variabel bebas (Kualitas Layanan,Shopee Food,Go Food) apakah secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Volume penjualan).

ANOVA ^a						
Mode		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,224	3	23,408	85,185	,000 ^b
	Residual	8,519	31	,275		
	Total	78,743	34			

a. Dependent Variable: VOLUME PENJUALAN
 b. Predictors: (Constant), GO FOOD, KUALITAS LAYANAN, SHOPEE FOOD

Perumusan Hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan

(X1) ,shopee Food (X2),dan Go Food (X3) terhadap Volume Penjualan (Y) UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

H_a : Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X1) ,shopee Food (X2),dan Go Food (X3) terhadap Volume Penjualan (Y) UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Nilai Fhitung sebanyak 85,185 ini > Ftabel sebanyak 2.040. Demikian pula menggunakan nilai relevan yg didapatkan sebanyak 0,000 yg lebih mini berdasarkan nilai relevan yg dipakai yaitu $\alpha = 5 \%$ atau 0,05. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya H_0 ditolak & H_a diterima. Artinya bahwasanya Terdapat imbas relevan antara Kualitas Layanan (X1),Shopee Food (X2) dan Go Food (X3) akan Volume Penjualan (Y) pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Uji Koefisien Determenasi (R Square)

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sejauh mana kontribusi pengaruh variabel X1,X2,X3 Terhadap Y, dan hasil analisis dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Model Summary				
Model R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,944 ^a	,892	,881	,524
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel 6, bahwa nilai r square sebesar 0.892, yang dapat diartikan bahwa secara simultan variabel kualitas layanan, shopeefood, gofood terhadap volume penjualan berpengaruh sebesar 89,2%, sedangkan 10,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

Berdasarkan hasil analisis Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap peningkatan volume penjualan (Y) terdapat bahwa nilai sig kualitas layanan $0.014 < 0.05$ dengan nilai $t \ 2,618 > 2.040$, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu dikatakan berpengaruh apabila nilai $sig < 0.05$ atau $T \ hitung > T \ table$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang ada di UMKM Sentra Wisata Kuliner sangat baik dilihat dari keandalan yang tinggi, dimana pelayanan di UMKM Sentra Wisata Kuliner Ini dalam melayani sangat sesuai dengan kebutuhan konsumen tanpa membuat kesalahan apa pun. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Indra Sasangka yang menyatakan bahwa terjadi pengaruh kualitas layanan terhadap volume penjualan $Y = 38,496 + 0,881X$ yang menyatakan bahwa terjadi peningkatan volume penjualan ketika kualitas pelayanan meningkat.

Berdasarkan hasil analisis Pengaruh Penggunaan aplikasi Shope Food terhadap volume penjualan menunjukkan bahwa nilai sig Shopeefood $0.00 < 0.05$ dengan nilai $t \ 6,159 > 2.040$, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu Dikatakan berpengaruh apabila nilai $sig < 0.05$ atau $T \ hitung > T \ table$ penggunaan aplikasi shopee food di UMKM Sentra Wisata Kuliner berdampak pada peningkatan volume penjualan. Dimana Pelaku UMKM Sentra Wisata Kuliner telah menggunakan aplikasi shopee food dalam memudahkan menjual khususnya menu-menu baru dengan mempromosikan lewat aplikasi shopee food.. Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian Saerang & Gunawan Tahun 2022 yang Peranan Digital Marketing Dan Layanan Online Food Delivery Terhadap Peningkatan Penjualan Usaha Kuliner .Di Kota Manado yang menyatakan terjadi secara signifikan terjadi

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

peningkatan pengaruh penggunaan Layanan Online Food terhadap peningkatan volume penjualan dengan tingkat signifikansi 0,025.

Dari hasil penelitian Pengaruh Penggunaan aplikasi Go Food terhadap Peningkatan Volume Penjualan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan penggunaan aplikasi go food terhadap volume penjualan hal ini berdasarkan hasil analisis uji T yang menyatakan bahwa nilai sig GoFood $0.749 > 0.05$ dengan nilai $t -323 < 2.040$. dengan dasar pengambilan keputusan yaitu Dikatakan berpengaruh apabila nilai $\text{sig} < 0.05$ atau $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$.dalam penggunaan aplikasi Go Food di Umkm Sentra Wisata Kuliner Go Food tidak teralalu berdampak pada volume penjualan, akan tetapi dilihat dari tanggapan pelaku di UMKM Sentra Kuliner Menunjukkan Go Food selama menggunakan aplikasi Go food terjadi peningkatan pelanggan walaupun tidak terlalu signifikan. Dari hasil penelitian ini tentunya berbeda dengan beberapa hasil penelitian terdahulu, di mana penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terjadi peningkatan volume penjualan karena menggunakan aplikasi go food, tentu hal ini berbeda dengan hasil penelitian peneliti yang menunjukkan bahwa tidak terjadi pengaruh, hal ini disebabkan bahwa saat ini aplikasi food saat ini sudah bersaing bahkan ada yang lebih baik dari layanan go food, itu sebabnya bahwa penggunaan aplikasi go food belum berdampak secara signifikan terhadap peningkatan volume penjualan.

Berdasarkan hasil analisis Pengaruh Kualitas layanan, penggunaan aplikasi Shope food, Go food peningkatan Volume Penjualan menunjukkan terdapat pengaruh kualitas layanan, penggunaan aplikasi shopee food, go food terhadap volume penjualan dimana hasilnya menunjukkan bahwa nilai sig $0.00 < 0.05$ dan nilai $f 85,185 > f \text{ table}$. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh secara simultan antara variable kualitas layanan, shopeefood, gofood terhadap volume penjualan. Hal ini di dukung dengan hasil penelitian (*Saerang & Gunawan pada tahun 2022*) yang menunjukkan bahwa penggunaan online food delivery berpengaruh signifikan terhadap volume penjualan dengan tingkat signifikan 0,025.

.Dengan demikian dengan melihat hasil penelitian di atas dan didukung dengan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penggunaan aplikasi food berbasis online sangat berdampak pada peningkatan volume penjualan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di bab IV ,dapat disimpulkan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

Food, Go Food terhadap Peningkatan Volume Penjualan “dan responden dalam penelitian ini berjumlah 35 orang yang terdiri dari pemilik resto Sentra wisata Kuliner Convention Hall Surabaya di Jl.Arief Rahman Hakim No.131,Kelurahan Keputih,Kecamatan Sukolilo,Kota Surabaya. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengujian dengan menggunakan model regresi berganda maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Kualitas Layanan di Sentra wisata Kuliner Convention Hall Surabaya secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap volume penjualan.Hasil resoponden menyatakan Kualitas Layanan memiliki indikator tertinggi adalah proaktif dengan pernyataan UMKM Sentra Wisata Kuliner Ini dalam melayani sangat sesuai dengan kebutuhan konsumen tanpa membuat kesalahan apapun.Sehingga konsumen merasa puas akan layanan yang diberikan karena sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Penggunaan aplikasi Shopee Food di Sentra Wisaata Kuliner Convention Hall Surabaya secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap volume penjualan. Hasil resoponden menyatakan Shopee Food memiliki indikator tertinggi dengan pernyataan Pelaku UMKM Sentra Wisata Kuliner telah menggunakan aplikasi shopee food dalam memudahkan menjual khususnya menu-menu baru dengan mempromosikan lewat aplikasi shopee food.Promosi penjualan memiliki nilai tambah untuk memberitahu agar menumbuhkan rasa ketertarikan konsumen dalam membeli.

Penggunaan Aplikasi Go food di Sentra wisata Kuliner Convention Hall Surabaya berpengaruh yang tidak signifikan terhadap volume penjualan dimana hal tersebut diperoleh dari data responden di sentra kuliner bahwa aplikasi go food kurang berdampak pada volume penjualan.

Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shope Food, Go Food secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap Volume Penjualan di Sentra Wisaata Kuliner Convention Hall Surabaya.

Daftar Pustaka

- [1] Putri, R. B., Andayani, S., & Mulyati, A. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Studio Foto kita. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 2(2).

Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya

- [2] Sam, F. S., Mulyati, A., & Maruta, I. G. N. 2022. August). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Rocklaw Di Surabaya. In *Seminar Nasional Hasil Skripsi*
- [3] Fhadilah, I., & Setyorini, R. 2023. Pengaruh E-Commerce Terhadap Volume Penjualan Shopee Food Pada Produk UMKM Di Kota Bandung. *Eproceedings Of Management*, 10(1).
- [4] Rakhmawati, A. 2023. *Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi Go-Food Terhadap Pendapatan Rumah Makan* (Doktoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- [5] Zusnita, Wa Ode, Umi Kaltum, And Amelia Rizky Alamanda. 2022. "Peran Aplikasi Pesan antar Dalam Pengembangan Usaha Umkm Di Bidang Kuliner." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 5, No. 2: 144-148