

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, POTONGAN HARGA DAN  
PENGARUH SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI APLIKASI GOFOOD**

**SKRIPSI**



Nama : Yohanes Kurnia Notatema Bidaya

NIM : 43115110408

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, POTONGAN HARGA DAN  
PENGARUH SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI APLIKASI GOFOOD**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Yohanes Kurnia Notatema Bidaya

NIM : 43115110408

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohanes Kurnia Notatema Bidaya

Nim : 43115110408

Program : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 April 2022

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Yohanes Kurnia Notatema Bidaya

43115110408



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yohanes Kurnia Notatema Bidaya  
Nim : 43115110408  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Penelitian : Pengaruh *E-Service Quality*, Potongan Harga dan Pengaruh Sosial terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi Gofood  
Tanggal Lulus : 13 April 2022

Disahkan Oleh:

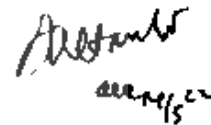
Pembimbing



(Eri Marlapa, SE,MM)

Tanggal : 12 Mei 2022

Ketua Penguji



(Drs. Sutanto Wibowo, MM)

Tanggal : 14 Mei 2022

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si)

Tanggal : 20 Mei 2022

Ketua Program Studi

S-1 Manajemen



(Dr. H. Sonny Indrajaya, MM)

Tanggal : 20 Mei 2022

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karuniaNya telah memberikan penulis kesehatan dan berkat dalam menyusun skripsi yang berjudul “**Pengaruh *E-Service Quality*, Potongan Harga, dan Pengaruh Sosial terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi Gofood**”, sehingga dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Eri Marlapa, SE, MM. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orangtua dan adik penulis yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis baik dalam situasi sulit dan senang serta membantu penulis melewati segala masalah yang ada hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Monica Veronica yang telah membantu penulis dan menjadi penyemangat saat mengerjakan skripsi ini.



Jakarta, 21 April 2022

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Yohanes Kurnia Notatema Bidaya

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ASBTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	8
A. Kajian Pustaka .....	8
1. Perilaku Konsumen .....	8
2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	9
3. Keputusan Pembelian .....	10
4. <i>E-Service Quality</i> .....	14
5. Potongan Harga .....	16
6. Pengaruh Sosial .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Rerangka Konseptual .....	30
D. Pengembangan Hipotesis .....	31
1. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	31
2. Pengaruh Potongan Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	32
3. Pengaruh Sosial terhadap Keputusan Pembelian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
1. Waktu Penelitian .....	34

2. Tempat Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian.....	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	35
1. Definisi Variabel .....	35
2. Operasionalisasi Variabel.....	37
D. Skala Pengukuran.....	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
1. Populasi Penelitian .....	40
2. Sampel Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Cara mengumpulkan Data.....	41
2. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3. Instrumen Pengumpulan Data.....	42
4. Jenis Data .....	42
G. Metode Analisis Data.....	42
1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	44
3. Analisis Partial Least Square.....	45
4. Langkah-Langkah Pengujian Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B. Analisis Deskriptif .....	51
1. Deskripsi Responden.....	51
2. Deskripsi Variabel.....	54
C. Analisa Data .....	59
1. <i>Component Based Structural Modelling</i> .....	59
2. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	59
3. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	66
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
1. <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	72
2. Potongan Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	73
3. Pengaruh Sosial terhadap Keputusan Pembelian .....	74



<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79
<b>LAMPIRAN</b> .....	83
<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian</b> .....	83
<b>Lampiran 2. Data Tabulasi Jawaban Responden</b> .....	86



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional <i>E-Service Quality</i> .....	38
Tabel 3.3 Definisi Operasional Potongan Harga.....	38
Tabel 3.4 Definisi Operasional Pengaruh Sosial.....	39
Tabel 3. 5 Skala Penilaian Kuesioner .....	39
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	55
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	56
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Potongan Harga .....	57
Tabel 4.8 Hasil Deskripsi Variabel Pengaruh Sosial .....	58
Tabel 4.9 Hasil Nilai <i>Loading Factor</i> .....	61
Tabel 4.10 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	62
Tabel 4.11 Uji <i>Fornell Lacker Criterion</i> .....	63
Tabel 4.12 Hasil Nilai <i>Cross Loading</i> .....	64
Tabel 4.13 Nilai HTMT .....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.15 Nilai Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Nilai <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji f Square.....	68
Tabel 4.18 Hasil Evaluasi Model Fit.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Antar Variabel.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Pengeluaran Digital Selama Pandemi Covid 19 .....	2
Gambar 1.2 Nilai <i>Gross Merchandise Value</i> (GMV) Layanan Pesan-Antar Makanan di Asia Tenggara .....	3
Gambar 1.3 Pangsa Pasar <i>Gross Merchandise Value</i> (GMV) GoFood dan GrabFood di Indonesia .....	4
Gambar 2.1 Skema <i>Technology Acceptance Model</i> .....	10
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual .....	30
Gambar 4.1 Hasil Output Diagram Jalur Awal .....	60
Gambar 4.2 Hasil Output Diagram Jalur Modifikasi .....	62
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Data Tabulasi Jawaban Responden .....	86

