

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, *DIGITAL*
PAYMENT DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
*ONLINE FOOD DELIVERY SERVICES (OFDS) GOFOOD***

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Rohmad
NIM : 43116110028

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, *DIGITAL*
PAYMENT DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
*ONLINE FOOD DELIVERY SERVICES (OFDS) GOFOOD***

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Proram Studi Manajemen Universitas
Mercu Buana Jakarta



Nama : Rohmad

NIM : 43116110028

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rohmad
Nim : 43116110028
Program Studi : 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Agustus 2022



Rohmad
43116110028

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rohmad
NIM : 43116110028
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Digital Payment Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Online Food Delivery Services (OFDS) Gofood.
Tanggal Sidang : 22 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 08221429



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, *Digital Payment* Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan *Online Food Delivery Services* (OFDS) Gofood”**.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya penelitian ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Harwikarya, M.T selaku Plt. Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Lisna Saragih, MM selaku dosen ketua penguji dan Ibu Ferbrina Mahliza, M.Si selaku anggota penguji II yang telah memberikan banyak arahan.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa di sebutkan satu demi satu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita, dan pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu demi satu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 22 Agustus 2022



Rohmad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II	12
LANDASAN TEORI	12
A. KAJIAN PUSTAKA	12
1. Perilaku Konsumen	12
2. Keputusan Penggunaan	15
3. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	17
4. <i>Digital Payment</i>	19
5. <i>Brand Image</i>	21
6. Penelitian Terhadulu	23
B. PENGEMBANGAN HIPOTESIS	28

1. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	28
2. Rerangka Konseptual Penelitian	31
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Operasional Variabel	33
1. Definisi Operasional Variable	33
2. Operasional Variabel	35
D. Skala Pengukuran	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Metode Analisa Data	40
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi atau Objek Penelitian	44
B. Uji Deskriptif	45
1. Karakteristik Responden	45
2. Deskripsi Variabel	46
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	49
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
D. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Grabfood dan Gofood	6
Tabel 1.2	Hasil Pra-Survey	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert.....	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan	46
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Digital Payment.....	47
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Brand Image.....	48
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan	48
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Convergent Validity	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion)	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	53
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji R-Square	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Predictive Relevance.....	55
Tabel 4.14	Hasil Uji Hipotesis (Bootsrapping).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Brand Performance</i> Grab dan Gojek	1
Gambar 1.2 Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan (APJII)	2
Gambar 1.3 <i>Food Delivery</i> GMV	4
Gambar 1.4 GMV Layanan Pesan Antar Di Asia Tenggara Tahun 2020.....	5
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Algoritma PLS	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2. Hasil Output PLS.....	73

