

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI ZOOM MEETING  
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS DI JAKARTA BARAT  
SKRIPSI**



**ANISA PUTRI ARIGA**  
43119010282

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI ZOOM MEETING  
(Pada Mahasiswa Universitas di Jakarta Barat)**

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



Nama : Anisa Putri Ariga

**NIM : 43119010282**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2023**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Putri Ariga

NIM : 43119010282

Program Studi : S1 Manajemen

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 melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 6 Juni 2023



Anisa Putri Ariga

NIM : 43119010282

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anisa Putri Ariga  
NIM : 43119010282  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kemudahan dan Fitur Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Zoom Meeting Pada Mahasiswa Universitas di Jakarta Barat  
Tanggal Sidang : 7 Juni 2023

Mengesahkan,

Pembimbing Skripsi

Pada Tanggal :



(Viciwati, ST., M.Si)

Dekan **UNIVERSITAS** Ketua Program Studi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

S1 Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK)



(Dudi Permana, MM, Ph.D)

LPTA 06232528



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kemudahan dan Fitur Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Zoom Meeting (Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Di Jakarta Barat)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tentunya selama masa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya Ibu Viciwati, ST., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktunya kepada saya untuk bimbingan, memberi saran, kritikan yang membangun, nasihat serta semangat sehingga dapat terealisasikannya skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana

4. Ibu Dr. Rina Astini, SE, ME., selaku dosen Metodologi Penelitian Pemasaran yang telah memberikan pengetahuan, saran dan arahnya yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini
5. Bapak Mochamad Soelton, Dr. S.Psi, MM, CHRMP, Psikolog., selaku dosen yang membantu memberikan arahan, motivasi dan ilmu yang bermanfaat demi terealisasinya skripsi ini dengan sempurna, semoga budi baik bapak dibalas oleh Allah SWT dan senantiasa diberikan keberkahan. Aamiin.
6. Para dosen tercinta di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan tulus berdedikasi memberikan ilmu pengetahuan yang berguna untuk menambah wawasan kami selaku mahasiswa. Semoga budi tulus kebaikan kalian dapat menjadi amal jariyah dihadapan Allah SWT kelak. Aamiin.
7. Kepada kedua orang tua saya yang menjadi *support system* utama. Saya berterimakasih karena telah memberikan dukungan berupa materil dan moril sehingga mampu menghantarkan saya untuk meraih ilmu sampai sarjana. Berkat Ayah dan Ibu saya bisa berada di titik sekarang ini yang menjadi motivasi terbesar saya untuk mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman seperjuangan saya Farah, Novita, Adinda, Nadia, dan Nur Aisyah. Saya sangat berterima kasih karena kalian menerima saya dengan baik sebagai teman dan selalu membawa saya dalam hal yang positif serta terus memberikan semangat kepada saya. Semoga kita bisa lulus bersama tahun ini. Aamiin.
9. Kepada sahabat saya Icha Frischa Pertiwi, saya berterima kasih atas dukungan yang telah diberikan, terimakasih selalu percaya bahwa saya bisa menuntaskan

segala sesuatu yang rasanya sulit untuk dilakukan, semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkahnya didalam perjalanan kehidupanmu. Aamiin.

10. Kepada teman SMP saya Tika, Dzaki, Tyas, Maulana, Aurel, Fariza, dan teman saya yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Saya berterima kasih karena telah memberikan semangat, saran dan dukungannya agar segera mendapatkan gelar sarjana dan memberikan syafaat ilmu bagi sekitar .

11. Teruntuk diri saya sendiri, terimakasih untuk tidak menyerah, terimakasih telah bekerja sama dengan baik, terimakasih telah membuktikan bahwa kamu bisa dan mampu untuk menyelesaikan apa yang telah menjadi pilihanmu, semoga usaha yang diperjuangkan akan membawa hasil yang alhamdulillah. Aamiin.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan juga kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya,

Jakarta, 18 Maret 2022

Anisa Putri Ariga

NIM : 43119010282

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Teori .....	12
1. Manajemen Pemasaran .....	12
a. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
b. Konsep Pemasaran.....	15
2. Perilaku Konsumen .....	16
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	16
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	17
3. Citra Merek.....	22
a. Pengertian Citra Merek .....	22
b. Faktor-Faktor Pendukung Terbentuknya Citra Merek .....	23
c. Komponen Citra Merek .....	24
d. Tujuan Pemberian Merek Pada Produk Perusahaan.....	25
e. Dimensi dan Indikator Mengukur Citra Merek .....	26
4. Persepsi Kemudahan .....	27
a. Pengertian Persepsi Kemudahan.....	27
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kemudahan .....	28



c. Dimensi dan Indikator Mengukur Kemudahan Penggunaan .....	29
5. Fitur .....	30
a. Pengertian Fitur .....	30
b. Indikator Fitur Produk .....	32
6. Keputusan Penggunaan .....	32
a. Pengertian Keputusan Penggunaan .....	32
b. Peran Keputusan Penggunaan .....	34
c. Dimensi dan Indikator Keputusan Penggunaan .....	35
7. Penelitian Terdahulu .....	36
B. Pengembangan Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	47
B. Desain Penelitian .....	47
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	48
1) Definisi Variabel .....	48
a) Variabel Dependn (Y) .....	48
b) Variabel Independen (X) .....	48
2) Operasional Variabel .....	49
D. Skala Pengukuran Variabel .....	52
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	52
F. Metode Pengumpulan Data .....	54
G. Metode Analisis Data .....	54
1. IBM SPSS Statistic 23 .....	55
a. Analisis Deskriptif .....	55
b. Uji Instrumen .....	56
2. Analisis Partial Least Square .....	57
a. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian .....	62
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	63
1. Deskripsi Responden .....	64
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	64
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Asal Universitas .....	65

2. Deskripsi Variabel .....	66
a. Variabel Citra Merek (X1).....	66
b. Variabel Persepsi Kemudahan (X2) .....	68
c. Variabel Fitur (X3) .....	69
d. Variabel Keputusan Penggunaan (Y) .....	70
C. Hasil Analisis Data PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) .....	71
1. Evaluasi Measurement Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	71
2. Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan (H <sub>1</sub> ).....	84
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan (H <sub>2</sub> ).85	
3. Pengaruh Fitur Terhadap Keputusan Penggunaan (H <sub>3</sub> ).....	85
<b>BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	51
Tabel 3.4 Operasional Variabel.....	51
Tabel 3.5 Instrument Skala <i>Likert</i> .....	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	64
Tabel 4.2 Usia Responden .....	64
Tabel 4.3 Asal Universitas Responden .....	65
Tabel 4.4 Variabel Citra Merek (X1).....	67
Tabel 4.5 Variabel Persepsi Kemudahan (X2).....	67
Tabel 4.6 Variabel Fitur (X3).....	68
Tabel 4.7 Variabel Keputusan Penggunaan (Y).....	69
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	72
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> (Modifikasi) .....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Convergent Validity (Cross Loading)</i> .....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Composite Reability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Yang Paling Sering Digunakan Selama PJJ .....	3
Gambar 1.2 Pangsa Pasar <i>Platform</i> Konferensi Video di Dunia .....	4
Gambar 2.1 Hirarki Kebutuhan Maslow .....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	45
Gambar 4.1 Hasil <i>Alghorithma PLS</i> .....	70
Gambar 4.2 Hasil <i>Algorithma PLS</i> (Modifikasi) .....	73
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Bootsraping</i> .....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra Survey .....	97
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	98
Lampiran 3 Deskriptif Responden .....	103
Lampiran 4 Deskriptif Variabel .....	104
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Partial Least Square</i> .....	107

