

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI PELAYANAN GOFOOD**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Aldi Rochmana
Nim : 43118010169

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

JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI PELAYANAN GOFOOD**

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



Nama : Aldi Rochmana

Nim : 43118010169

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aldi Rochmana
Nim : 43118010169
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni asli 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.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Juni 2023



Aldi Rochmana

43118010169

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aldi Rochmana
NIM : 43118010169
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Layanan Gofood
Tanggal Sidang : 7 Juni 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Yennida Parmariza, S.Sos., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 06232535



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi pelayanan Gofood”.

Dalam penelitian ini peneliti menyadari adanya keterbatasan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Ibu Yennida Parmariza, S.Sos, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti. Sehingga penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih atas bantuan dari semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, PhD. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orangtua tercinta Bapak Asep Rochmana dan Ibu Susan yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi yang tiada hentinya ditujukan kepada peneliti.
5. Seluruh dosen dan staff program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan.
6. Kepada Cyanthika Syafa dan Seluruh teman-temanku di Program Studi Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2018, atas segala dukungan dan bantuan dalam penyusunan penelitian ini.

Terlepas dari segala usaha yang dilakukan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini, Peneliti menyadari bahwa tidak lepas dari kesalahan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, peneliti berharap atas saran dan kritik yang membangun agar mampu meningkatkan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 20 Januari 2023

Aldi Rochmana

NIM: 43118010169

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Perilaku Konsumen	13
2. Keputusan Penggunaan	13
3. Kualitas Pelayanan	15
4. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	17
5. Persepsi Harga	19
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	27
D. Rerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
1. Definisi Variabel	32
2. Operasional Variabel.....	33
D. Skala Pengukuran.....	36

E. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi Penelitian	36
2. Sampel Penelitian	37
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Metode Analisis Data	39
1. Analisis Deskriptif	39
2. Uji Instrumen	39
3. Analisis Partial Least Square	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran dan Objek Penelitian	44
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	45
1. Hasil Analisis Deskriptif Responden	45
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel	49
C. Hasil Uji Instrumen	52
1. Hasil Uji Analisis Model PLS	52
2. Hasil Model Pengukuran (Outer model)	52
D. Pembahasan Hasil Penelitian	65
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan	66
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan	67
3. Persepsi Harga terhadap Keputusan Penggunaan	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
A. SIMPULAN	69
B. SARAN	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survei	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	34
Tabel 3.3 Operasional Variabel Persepsi Harga	35
Tabel 3.4 Operasional Variabel Keputusan Penggunaan	35
Tabel 3.5 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	48
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	50
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Variabel Persepsi Harga	51
Tabel 4.9 Uji Deskriptif Variabel Keputusan Penggunaan	51
Tabel 4.10 Convergent validity	55
Tabel 4.11 Discriminant validity	57
Tabel 4.12 Nilai Average Variance Extracted	58
Tabel 4.13 Composite Reliability	59
Tabel 4.14 Cronbach Alpha	60
Tabel 4.15 R-Square	61
Tabel 4.16 Path Coefficient	63
Tabel 4.17 Hipotesis	64

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Konsumen Memilih Transportasi Ojek Online	3
Gambar 1.2 Pendapatan Transportasi Online 2017-2023	4
Gambar 1.3 Pangsa Pasar <i>Food Delivery</i> di Indonesia pada Tahun 2021	5
Gambar 1.4 Jumlah Pengguna Sentimen Negatif Aplikasi Online <i>Food Delivery</i> di Indonesia Tahun 2021	7
Gambar 1.5 Alasan Konsumen Membeli Makanan Secara Online.....	7
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Pelayanan Gofood	44
Gambar 4.2 Outer model.....	53
Gambar 4.3 Reestimasi Outer model	54
Gambar 4.4 Koefisien Jalur.....	62



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Tabel Pertanyaan Pra-Survey	76
Lampiran 1.2 Kuesioner	77
Lampiran 1.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner	82
Lampiran 1.4 Karakteristik Responden.....	97
Lampiran 1.5 Hasil Output SmartPLS 3.3	98

