

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI
(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gofood Di DKI Jakarta)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Dinda Nur'Aini

Nim : 43119010008

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

2023

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI
(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gofood Di DKI Jakarta)**

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



Nama : Dinda Nur'Aini

Nim : 43119010008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinda Nur'Aini

Nim : 43119010008

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 melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Jakarta, 14 Agustus 2023



Dinda Nur'Aini

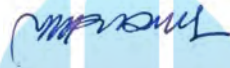
NIM. 43119010008

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dinda Nur' Aini
NIM : 43119010008
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gofood Di DKI Jakarta)
Tanggal Sidang : 10 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tafiprios, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 08232677



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 ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Citra Merek, Kepercayaan dan Promosi terhadap Minat Menggunakan Kembali (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Gofood di Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan strata 1 jurusan manajemen Universitas Mercu Buana.

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 dari berbagai pihak, khususnya Dr. Tafiprios, SE, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu peneliti ingin berterima kasih pada 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, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Catur Widayati, SE, MM., Selaku dosen Tugas Akhir Fakultas Eknomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Amril dan Ibu Erlinda yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai.
7. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

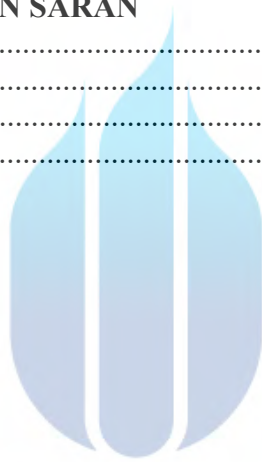
Jakarta, 14 Agustus 2023

Dinda Nur' Aini

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
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Perilaku Konsumen	10
3. <i>Mobile Apps</i>	13
4. <i>Ride Hailing Apps</i>	14
5. Minat Menggunakan Kembali	15
6. Persepsi Kemudahan Penggunaan	16
7. Citra Merek	17
8. Kepercayaan	22
9. Promosi	24
10. Penelitian Terdahulu	26
B. Pengembangan Hipotesis	31
1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Kembali	31
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Menggunakan Kembali	32
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Kembali	32
4. Pengaruh Promosi terhadap Minat Menggunakan Kembali	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi Operasionalisasi Variabel	35
1. Definisi Variabel	35
D. Skala Pengukuran Variabel	38

E. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Metode Analisis Data.....	40
1. Analisis Deskriptif.....	40
2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	43
B. Hasil Perhitungan	48
1. Analisis Deskriptif.....	48
2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	51
C. Pembahasan	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	75



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Pengguna Perkembangan Nilai Barang Dagangan <i>Gross Merchandise Value</i> (GMV) Pengantaran Makanan Di Indonesia	4
1.2	Pra Survei Penelitian	4
1.3	<i>Top Brand</i> Gojek dan Grab	6
1.4	Promosi gofood dan grabfood	7
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Operasional Variabel	37
3.2	Skala <i>Likert</i>	38
4.1	Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan Penggunaan	47
4.2	Analisis Deskriptif Citra Merek	48
4.3	Analisis Deskriptif Kepercayaan	48
4.4	Analisis Deskriptif Promosi	49
4.5	Analisis Deskriptif Minat Menggunakan Kembali	50
4.6	Uji Validitas I	52
4.7	Uji Validitas II	54
4.8	Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	55
4.9	<i>Fornell-Lareker Criterion</i>	56
4.10	<i>Cross Loading</i>	57
4.11	Uji Reabilitas Menggunakan <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	58
4.12	Koefisien Determinasi R^2	59
4.13	Nilai <i>Q-square</i>	60
4.14	Hasil Uji Hipotesis	61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
1.2	Data Pilihan Konsumen Menggunakan Aplikasi Pemesanan makanan (2021).....	3
4.1	Diagram Pie Jenis Kelamin.....	44
4.2	Diagram Pie Usia	44
4.3	Diagram Pie Domisili.....	45
4.4	Diagram Pekerjaan	46
4.5	Uji Validitas I	51
4.6	Uji Validitas II.....	53
4.7	Uji <i>Bootstraping</i>	61



UNIVERSITAS
MERCU BUANA