



Penelitian *Continuance Intention* Aplikasi Gojek



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Raphael Reano Pandrika Parikesit
55121110141

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2023

ABSTRACT

With the development of the internet in Indonesia, the growth of various applications, especially online transportation apps like Gojek, has significantly increased. Based on this growth, in this study, the researchers aim to understand the factors influencing an individual's continuance intention to use the Gojek app as a means of online transportation. Furthermore, this study applies variables commonly used in research on luxury goods to the investigation of continuance intention in a technological information system product, specifically the bandwagon effect. The data collection method employed is non-probability sampling, specifically convenience (haphazard) sampling, and will be processed using SmartPLS 3.0 and Excel. The sample consists of 170 respondents in the Jabodetabek area who have used the Gojek transportation service at least 3 times. Based on the conducted research, it was found that 8 out of the 11 formulated hypotheses have a positive and significant influence. These hypotheses are as follows: experience has a positive and significant influence on trust, trust has a positive and significant influence on satisfaction, satisfaction has a positive and significant influence on continuance intention, attitude has a positive and significant influence on continuance intention, perceived usefulness has a positive and significant influence on satisfaction, perceived usefulness has a positive and significant influence on attitude, satisfaction has a positive and significant influence on attitude, and perceived ease of use has a positive and significant influence on satisfaction. However, there are 3 out of the 11 hypotheses that do not have a significant influence on their dependent variables: perceived usefulness has a positive but not significant influence on continuance intention, the bandwagon effect has a positive but not significant influence on attitude, and visual appeal has a positive but not significant influence on attitude.

Keywords: *online transportation application, Gojek, continuance intention, experience, trust, satisfaction, attitude, perceived usefulness, bandwagon effect, perceived ease of use, visual appeal.*

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan internet di Indonesia, pertumbuhan penggunaan berbagai aplikasi, terutama aplikasi transportasi *online* dari Gojek meningkat secara signifikan. Berdasarkan peningkatan tersebut, pada penelitian kali ini peneliti ingin mengetahui hal-hal yang mempengaruhi *continuance intention* seseorang dalam menggunakan aplikasi Gojek sebagai sarana transportasi *online*. Selain itu, penelitian ini akan menerapkan variabel yang biasa digunakan untuk penelitian mengenai barang mewah (*luxury*) pada penelitian mengenai *continuance intention* sebuah produk teknologi sistem informasi, yaitu *bandwagon effect*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *non-probability sampling* jenis *convenience (haphazard) sampling* dan kemudian akan diolah menggunakan SmartPLS 3.0. dan Excel. *Sampling* dilakukan terhadap 170 responden di daerah Jabodetabek dengan penggunaan layanan transportasi aplikasi Gojek minimal 3 kali. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa 8 dari 11 hipotesis yang dibentuk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, hipotesis-hipotesis tersebut adalah *experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*, *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*, *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*, *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*, *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*. Namun, terdapat 3 dari 11 hipotesis yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu *perceived usefulness* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *continuance intention*, *bandwagon effect* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *attitude*, *visual appeal* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *attitude*.

Kata kunci: aplikasi transportasi *online*, Gojek, *continuance intention*, *experience*, *trust*, *satisfaction*, *attitude*, *perceived usefulness*, *bandwagon effect*, *perceived ease of use*, *visual appeal*.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Penelitian *Continuance Intention* Aplikasi Gojek
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Raphael Reano Pandrika Parikesit
NIM : 55121110141
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 10 Agustus 2023

Mengesahkan

Penbimbing



(Dudi Permana Ph.D.)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



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



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Penelitian *Continuance Intention* Aplikasi Gojek
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Raphael Reano Pandrika Parikesit
NIM : 55121110141
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 10 Agustus 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesetaraan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Raphael Reano Pandrika Parikesit)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang di tulis oleh :

Nama : Raphael Reano Pandrika Parikesit

NIM : 55121110141

Program : MAGISTER MANAJEMEN

Dengan judul : Penelitian *Continuance Intention* Aplikasi Gojek, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 11 Febuari2023 didapatkan nilai persentase sebesar 28 %



Jakarta , 11-08-2023

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arie Pangudi'.

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Pertama-tama, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Penelitian *Continuance Intention* Aplikasi Gojek”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat untuk penyelesaian Tesis ini. Penyelesaian Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari banyak pihak, maka dari itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. 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. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M. , selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Dr. Catur Widayati, S.E., M.M., selaku Ketua Ujian Sidang Akhir Tesis
5. Dr. Aldina Shiratina, S.E., M. SI., selaku Dosen Penguji Sidang Akhir Tesis
6. Para responden yang telah bersedia mengisi kuisisioner yang telah disebarakan oleh penulis
7. Serta keluarga dari penulis, yaitu kedua orang tua dan adik yang selalu mendukung, memberikan semangat, doa, dan dukungan moral tanpa henti kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, maka dari itu penulis berharap dapat diberikan saran serta masukan maupun kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf bila terdapat kesalahan dan/atau

kekurangan dalam Tesis ini. Semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan, khususnya bagi penulis dan juga pembaca pada umumnya.

Terima kasih

Salam,

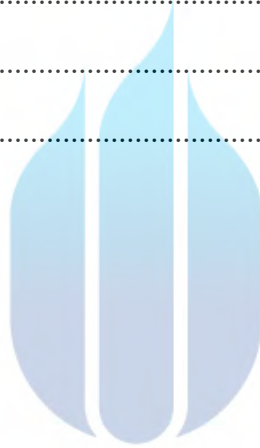
Raphael Reano Pandrika Parikesit



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Kajian Teori.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1. Desain Penelitian	45
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	46
3.3. Operasionalisasi Variabel	50
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	53

3.6. Metode Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.2. Statistik Deskriptif.....	62
4.3. Hasil Analisa <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	70
4.4. Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	62
Tabel 4.2. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Attitude</i>	64
Tabel 4.3. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Bandwagon Effect</i>	64
Tabel 4.4. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Continuance Intention</i>	65
Tabel 4.5. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Experience</i>	66
Tabel 4.6. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Perceived Ease of Use</i>	66
Tabel 4.7. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	67
Tabel 4.8. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Satisfaction</i>	68
Tabel 4.9. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Trust</i>	69
Tabel 4.10. Analisa Jawaban Responden Terhadap <i>Visual Appeal</i>	70
Tabel 4.11. Hasil <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i>	73
Tabel 4.12. Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75
Tabel 4.13. Hasil Pengujian <i>Cross Loading Discriminant Validity</i>	76
Tabel 4.14. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i> ...77	
Tabel 4.15. Hasil <i>Composite Reliability</i>	78
Tabel 4.16. Hasil r-square	79
Tabel 4.17. Hasil f-square	81
Tabel 4.18. Hasil Q-square.....	82
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2. <i>Top Of Mind</i> Dua Aplikasi Yang Paling Sering Digunakan	3
Gambar 1.3. Hasil Pra-Survei Penelitian <i>Continuance Intention</i> Aplikasi Transportasi <i>Online</i>	6
Gambar 2.1. Model Kerangka Pemikiran	44

