

**PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI DAN HARGA KEPADA
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA GRAB-FOOD DI JAKARTA**

SKRIPSI



NAMA : ARENI SABRINA GINTING

NIM : 43119110373

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

**PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI DAN HARGA KEPADA
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA GRAB-FOOD DI JAKARTA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana



NAMA : ARENI SABRINA GINTING

NIM : 43119110373

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

2023

i

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : ARENI SABRINA GINTING
NIM : 43119110373
Program : Manajemen S1
Studi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2023



Areni Sabrina Ginting

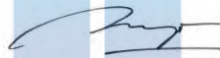
Nim: 43119110373

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Areni Sabrina Ginting
NIM : 43119110373
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI DAN HARGA KEPADA
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA GRAB-FOOD DI JAKARTA
Tanggal Sidang : 22 Juni 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen





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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 07232563



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI, HARGA KEPADA PENGARUH KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA GRAB-FOOD DI JAKARTA”**

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
5. Teristimewa, kedua orang tua dan suami tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian ini, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan

dan kerendahan diri, penulis memohon 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, 29 Maret 2023

Areni Sabrina Ginting

Nim: 43119110373



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN HASIL 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	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusah Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka Manajemen Pemasaran.....	12
B. Perilaku Konsumen	13
1. Pengertian Perilaku Konsumen	13
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
C. Keputusan Pembelian	16
1. Pengertian Keputusan Pembelian	16
2. Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan	16
3. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian.....	21
D. Kemudahan.....	24
1. Pengertian Kemudahan	24
2. Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan	25
3. Dimensi dan Indikator Kemudahan	25
E. Promosi.....	26
1. Pengertian Promosi	26
2. Faktor yang Mempengaruhi Promosi	27
3. Dimensi dan indikator Promosi.....	28
F. Harga	30
1. Pengertian Harga	30
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	31
3. Indikator Harga	31

G.	Penelitian Terdahulu.....	33
H.	Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Pemikiran.....	38
1.	Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan Jasa.....	38
2.	Pengaruh Promosi Terhadap Pembelian Jasa.....	39
3.	Pengaruh Harga dalam Terhadap Penggunaan Jasa	40
I.	Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
B.	Desain Penelitian	42
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	44
1.	Definisi variabel.....	44
2.	Operasional variabel.....	44
D.	Skala Pengukuran	47
E.	Populasi dan sampel penelitian.....	48
1.	Populasi.....	48
2.	Sampel Penelitian.....	49
F.	Metode Pengumpulan Data.....	51
G.	Metode Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
1.	Sejarah GrabFood.....	55
2.	Jenis Layanan PT Grab Indonesia	56
3.	Deskripsi Responden.....	56
4.	Deskripsi Variabel.....	59
B.	Analisis Partial Lest Square.....	66
1.	Evaluasi Measurement (Outer) Model	66
2.	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	73
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1.	Harga terhadap Keputusan Pembelian	78
2.	Promosi terhadap Keputusan Pembelian	79
3.	Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		82
A.	Simpulan.....	82
B.	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		85

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Table 1.3	Variabel Pengaruh Keputusan Pemesanan	6
Table 1.4	Hasil Pra-Survey	8
Table 3.1	Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y)	44
Table 3.2	Operasional Variabel Kemudahan (X1)	45
Table 3.3	Operasional Variabel Promosi (X2)	46
Table 3.4	Operasional Variabel Harga (X3)	47
Table 3.5	Skala Likert	48
Table 4.1	Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Table 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
Table 4.3	Distribusi Berdasarkan Pekerjaan	58
Table 4.5	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	59
Table 4.6	Deskripsi Variabel Kemudahan	60
Table 4.7	Deskripsi Variabel Promosi	63
Table 4.8	Deskripsi Variabel Harga	65
Table 4.9	Hasil Nilai Loading Factor	68
Table 4.10	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings)	70
Table 4.11	Discriminant Validity-Fornell Larcker Criterion	71
Table 4.12	Hasil Average Variance Extracted (AVE)	71
Table 4.13	Hasil Pengujian Reliabilitas Composite Reliability	72
Table 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas Cronbach Alpha	73
Table 4.16	Hasil Pengujian Reliabilitas	74
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Blindfolding	75
Table 4.18	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	76

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
Grafik 1.1	Tingkat Popularitas Brand Penyedia Layanan Pesan Antar Makanan Online Tahun 2021-2022	3
Grafik 1.2	Pemanfaatan Promo Pesan Antar Makanan	5
Grafik 2.1	Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1	Smart PLS	67
Gambar 4.2	Hasil Uji Bootstrapping	76

