

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL, KEMUDAHAN DAN
E- SERVICE QUALITY TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
KEMBALI TRANSPORTASI BLUEBIRD MELALUI APLIKASI
MYBLUEBIRD DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI



Nama : Mulia Rosantih

Nim : 43119010127

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

2023

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL, KEMUDAHAN DAN
E- SERVICE QUALITY TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
KEMBALI TRANSPORTASI BLUEBIRD MELALUI APLIKASI
MYBLUEBIRD 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 : Mulia Rosantih

Nim : 43119010127

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

2023

SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mulia Rosantih

Nim : 43119010127

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Juni 2023



Mulia Rosantih

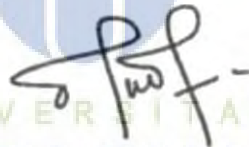
NIM 43119010127

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mulia Rosantih
NIM : 43119010127
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL,
KEMUDAHAN DANE-SERVICE QUALITY
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
KEMBALI TRANSPORTASI BLUEBIRD MELALUI
APLIKASIMYBLUEBIRD DI DKI JAKARTA
Tanggal Sidang : 4 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Hamdan, 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

LPTA 10233086



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Transformasi Digital, Kemudahan dan *E-Service Quality* terhadap Niat Menggunakan Kembali Transportasi Bluebird melalui aplikasi MyBluebird di DKI Jakarta. Subjek penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah memesan bluebird melalui aplikasi MyBluebird. Sampel yang digunakan sebanyak 382 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kuantitatif. Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini yaitu *NonProbability Sampling* dengan Teknik yang digunakan *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan instrument penyebaran kuesioner. Metode analisis data menggunakan deskriptif statistik dalam bentuk SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali.

Kata kunci: Transformasi Digital, Kemudahan, Kualitas Layanan Elektronik dan Niat Menggunakan Kembali



ABSTRACT

This research is to determine Digital Transformation, Ease and E-Service Quality on Intention to Reuse Bluebird Transportation via the MyBluebird application in DKI Jakarta. The subjects of this research are people who have ordered bluebirds via the MyBluebird application. The sample used was 382 respondents. This research uses a quantitative descriptive approach. The sample collection method in this research is NonProbability Sampling with a technique that uses proportional sampling. The sampling technique in this research used a questionnaire distribution instrument. The data analysis method uses descriptive statistics in the form of SEM-PLS. The results of this research show that digital transformation has a positive and significant influence on intention to reuse. Ease has a positive and significant effect on intention to reuse. Electronic Service Quality has a positive and significant effect on intention to reuse.

Keywords: *digital transformation, Ease and E-Service Quality. intention to reuse.*



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Judul yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh Transformasi Digital, Kemudahan dan *E- Service Quality* Terhadap Niat Menggunakan Kembali Transportasi Bluebird melalui aplikasi MyBluebird di DKI Jakarta”**.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan karena adanya keterbatasan akan kemampuan peneliti. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya bapak Hamdan, SE, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih 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, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu dan bantuan administratifnya.
5. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Makmun dan Ibu Masiah yang telah menjadi penyemangat peneliti, tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi Mama & Bapak harus ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup peneliti.

6. Serta ketiga kakak Kandung tercinta yaitu Dian Jaya Pratama S.T, Andriansyah dan Muniyatih S.E. Teima kasih atas segala do'a, usaha dan support yang telah diberikan kepada adik terakhir ini.
7. Keponakan tercinta yaitu El Emran Rylan, Fahreza Putra Pratama, Hanan Shakeel, Keenandra Shakeel, Fakhri Alghifari dan Isan Saputra yang selalu menghibur, memberikan semangat, serta motivasi dalam mengerjakan skripsi.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Alifia Putri dan Dinda Lestari yang selalu menyemangati dan memberikan saran dalam mengerjakan skripsi.
9. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, semangat, serta doa.

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

Jakarta, 27 Juni 2023

Mulia Rosantih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	17
A. Kajian Pustaka.....	17
1. Perilaku Konsumen	17
2. <i>Continuance Intention Theory</i>	19
3. Niat Menggunakan Kembali.....	20
4. Transformasi Digital.....	22
5. Kemudahan.....	23
6. <i>E-Service Quality</i>	25
7. Kajian Penelitian Terdahulu	26
B. Pengembangan Hipotesis	35
1. Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	35
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Niat Menggunakan Kembali... 36	

3. Pengaruh <i>E – Service Quality</i> Terhadap Niat Menggunakan Kembali	36
C. Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
1. Waktu Penelitian	39
2. Tempat Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian.....	40
C. Definisi dan Operasional Variabel	41
1. Definisi Variabel	41
2. Definisi Operasionalisasi Variabel	43
D. Skala Pengukuran Variabel	45
E. Populasi dan Sampel Penelitian	46
1. Populasi Penelitian	46
2. Sampel Penelitian	46
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif.....	48
2. Analisis Partial Least Squares (PLS).....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	58
1. Hasil Analisis Deskripsi Responden	58
2. Hasil Analisis Deskripsi Variabel	64
C. Hasil Analisis Data SEM-PLS	68
D. Pembahasan Hasil Penelitian	81
1. H1: Pengaruh Transformasi Digital Positif dan Signifikan Terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	81
2. H2: Pengaruh Kemudahan Positif dan Signifikan Terhadap Niat Menggunakan Kembali.	82
3. H3: Pengaruh E-Service Quality Positif dan Signifikan Terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	97



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pra Survei Penelitian	11
2.1	Penelitian Terdahulu	17
3.1	Operasional Variabel	44
3.2	Instrumen Skala <i>Likert</i>	45
4.1	Jenis Kelamin Responden	59
4.2	Usia Responden	60
4.3	Pendidikan Responden	61
4.4	Pekerjaan Responden	62
4.5	Pendapatan Perbulan Responden	63
4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Transformasi Digital	64
4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan	65
4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Service Quality</i>	66
4.9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Niat Menggunakan Kembali	67
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	70
4.11	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	71
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loading)	72
4.13	Hasil Uji <i>Forwell Latracker Orientation</i>	73
4.14	Hasil Uji <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	74
4.15	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	75
4.16	Hasil Uji <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	76
4.17	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	77
4.18	Hasil Uji Nilai <i>F-Square</i> (F^2)	77
4.19	Hasil Uji Nilai <i>Q-Square</i> (Q^2)	78
4.20	Hasil Pengujian Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Data Pengguna Internet di Seluruh Dunia 2021	2
1.2	Data Pengguna Internet di Indonesia 2021	3
1.3	Perbandingan Pengunduh Aplikasi di Play Store 2022	6
1.4	Jumlah Armada Bluebird (2017-2021)	17
2.1	Kerangka Konseptual	11
4.1	Logo Aplikasi MyBluebird	56
4.2	Hasil Algoritma PLS	69
4.3	Hasil Uji <i>P-Value Bootstrapping</i>	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pra-Survey	97
2	Hasil Kuesioner Pra-Survey	98
3	Kuesioner Penelitian	99
4	Hasil Output SPSS 26	104
5	Hasil SEM-PLS 3.0	106
6	Jawaban Responden	112

