

**IDENTIFIKASI *E-SERVICE QUALITY*, *WORD OF MOUTH*
DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN LAYANAN TRANSPORTASI GRAB**

SKRIPSI



Nama : Bimo Dwi Saputra

Nim : 43119010052

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

**IDENTIFIKASI *E-SERVICE QUALITY*, *WORD OF MOUTH*
DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN LAYANAN TRANSPORTASI GRAB**

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



Nama : Bimo Dwi Saputra

Nim : 43119010052

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bimo Dwi Saputra

Nim : 43119010052

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, 16 Agustus 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bimo Dwi Saputra
NIM. 43119010052

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bimo Dwi Saputra
NIM : 43119010052
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Identifikasi E-Service Quality, Word of Mouth dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Transportasi Grab
Tanggal Sidang : 11 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Rina Astini, M.M., CPM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233191



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan kemudahan hidup manusia secara nyata, diantaranya dengan adanya kemudahan bertransportasi. Maraknya transportasi berbasis *online* dapat membantu kebutuhan sehari-hari sebagai alternatif pilihan selain menggunakan kendaraan pribadi. Hadirnya Grab membantu masyarakat dalam kebutuhan bertransportasi. Hanya dengan mengunduh aplikasi Grab di *Smartphone*. Penelitian ini menggunakan analisis kausal untuk mengetahui pengaruh antara *E-Service quality* (X1), *Word of Mouth* (X2), Promosi Penjualan(X3) dengan Keputusan Penggunaan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merupakan pelanggan Grab yang jumlahnya masih belum dapat diketahui karena selalu berubah-ubah. Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil dari penelitian ini adalah *E-Service quality*, *word of mouth* memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan layanan Grab. Sedangkan Promosi penjualan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan Grab.

Kata kunci: *E-Service Quality, Word of Mouth, Promosi Penjualan, Keputusan Penggunaan*



ABSTRACT

Advances in information technology have made real human life easier, including the ease of transportation. The rise of online-based transportation can help with daily needs as an alternative to using private vehicles. The presence of Grab helps the community in their transportation needs. Just by downloading the Grab application on your Smartphone. This study uses causal analysis to determine the effect of e-service quality (X1), Word of Mouth (X2), Promotion selling (X3) and Purchase Decision (Y). The population in this study are people who are Grab customers whose numbers are still unknown because they are always changing. In this study, data processing was carried out using the Partial Least Square (PLS) approach. The results of this research are E-Service quality, word of mouth has a positive influence on the decision to use the Grab service. Meanwhile, sales promotions have no influence on the decision to use Grab services

Keywords: *E-Service Quality, Word of Mouth, Promotion selling, Purchase Decision*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Identifikasi *E-Service quality*, *Word Of Mouth* dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Transportasi Grab”. Dengan dukungan dari berbagai pihak, baik secara dukungan materil, maupun secara dukungan non-materil, sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Atas dukungan yang membuat peneliti dapat terus bersemangat dalam menulis skripsi ini, pribadi diri peneliti ingin berterima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonommi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, M.M selaku dosen pembimbing saya yang sering memberikan banyak masukan dan saran untuk menyusun penelitian ini.
5. Seluruh dosen program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan mengenai Manajemen.
6. Nanda Dwi Ramadhan, Gaby Damayanti, Madu Azzahra, Tresno Alam Negara, Selvia Juliana Salsabil yang merupakan sahabat seperjuangan dalam perkuliahan ini dan juga yang membantu peneliti melalui diskusi-diskusi untuk menyusun penelitian ini.

7. Teristimewa, Ibunda dan ayahanda tercinta, Firmawati dan Agus Sabud hi, serta kakak laki-laki dan perempuan Arya Unggul Saputra, dan, Putri Oktaviani yang telah membantu peneliti dalam penyusunan penelitian ini sehingga dapat selesai tepat waktu.
8. Riska Amelia selaku mempelai Istri peneliti yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti agar penyusunan skripsi ini berjalan dan lancar.

Terlepas dari segala usaha yang telah dilakukan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun agar mampu meningkatkan kualitas skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Agustus 2022



Peneliti

DAFTAR ISI

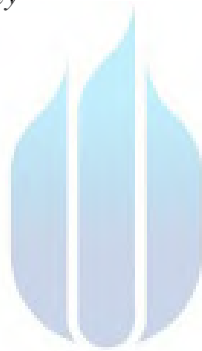
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
2. Perilaku Konsumen.....	13
3. E-Service Quality.....	16
4. Teori <i>Word of Mouth</i>	19
5. Promosi Penjualan.....	23
6. Keputusan Pengguna.....	28
7. Penelitian Terdahulu.....	34
B. Pengembangan Hipotesis.....	40
1. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	40
2. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	41
3. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Keputusan Penggunaan.....	42
C. Kerangka Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Desain Penelitian.....	44
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
C. Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	45
1. Definisi Variabel.....	45
2. Operasionalisasi Variabel.....	47
D. Skala Pengukuran Variabel.....	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
1. Populasi Penelitian.....	49
2. Sampel Penelitian.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	51
G. Teknik Pengumpulan Data.....	51
H. Jenis Data Penelitian.....	52
I. Metode Analisis Data.....	52

1. Analisis Deskriptif.....	52
2. Uji Validasi	53
3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	60
B. Analisis Data.....	62
1. Analisis Deskriptif Responden	62
2. Analisis <i>Partial Least Square</i>	66
C. Pembahasan	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Simpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Hasil Pra Survei	7
2.1	Penelitian Terdahulu	34
3.1	Variabel Oprasional Penelitian	47
3.2	Instrumen Skala <i>Likert</i>	49
4.1	Deskripsif <i>E-SERVICE QUALITY</i>	63
4.2	Deskriptif <i>Word of mouth</i>	64
4.3	Deskriptif promosi penjualan	65
4.4	Deskriptif Keputusan Penggunaan	66
4.5	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	68
4.6	<i>Discriminant Validity</i>	69
4.7	<i>Composite Reliability</i>	70
4.8	<i>Hasil Uji R-Square</i>	71
4.9	<i>Hasil Uji Q-Square</i>	71
4.10	Hasil Uji Hipotesis	72



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Harga pada layanan Antar barang (Grab express dan Go-send)	3
1.2	Perbandingan Harga pada layanan Antar barang (Grab Food dan Go- food)	4
1.3	Perbandingan Harga pada layanan Antar barang (Grab dan Go-Jek)	5
2.1	Kerangka Penelitian	43
3.1	Tahapan Evaluasi <i>PLS-SEM</i>	56
4.1	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	67
4.2	Hasil Uji hipotesis	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	84
2	Hasil Kuesioner	87
3	Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden	101
4	Hasil Olah Data	102

