



**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN GAYA HIDUP  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SHOPEEPAY  
PADA SAAT PANDEMIC COVID-19**



**NAMA : WAHYU BUDI SANTOSO  
NIM : 43117110191**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

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

**2023**



**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN GAYA HIDUP  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SHOPEEPAY  
PADA SAAT PANDEMIC COVID-19**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1**

**NAMA : WAHYU BUDI SANTOSO  
NIM : 43117110191**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

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

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Budi Santoso  
NIM : 43117110191  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay pada Saat Pandemic Covid-19

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 12 September 2024



Wahyu Budi Santoso

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Budi Santoso  
NIM : 43117110191  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN GAYA HIDUP  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SHOPEEPAY PADA  
SAAT PANDEMIC COVID-19  
Tanggal Sidang : 9 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dudi Permana, Ph.D

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 09232843



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih 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. Dudi Permana, M.M., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat kepada penulis.
4. Dr. H. Sonny Indrajaya. Ir. MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
5. Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si dan Febrina Mahliza, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan perhatian, bimbingan, dan dukungan baik secara moril maupun materil, dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis dapat mencapai pendidikan hingga saat ini.
8. Teman-teman seperjuangan dari keluarga yang selalu menjadi keluarga dekat selama di Universitas Mercu Buana.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 12 September 2023

Wahyu Budi Santoso  
NIM: 43117110191

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Budi Santoso  
NIM : 43117110191  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay pada saat Pandemic Covid-19

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 September 2023

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



METERAL  
TEMPEL  
489ALX026613152

(Wahyu Budi Santoso)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	11
1. Perilaku Konsumen .....	11
2. Keputusan Penggunaan.....	11
3. <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	16
4. Citra Merek .....	17
5. Promosi .....	19
6. Gaya Hidup .....	23
7. Penelitian Terdahulu.....	24

B. Pengembangan Hipotesis.....	26
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan..	26
2. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan .....	27
3. Pengaruh Gaya Hidup terhadap Keputusan Penggunaan..	28
4. Kerangka Konseptual.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian.....	30
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	30
1. Definisi Variabel.....	31
2. Operasional Variabel .....	32
D. Pengukuran Variabel .....	34
E. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data .....	37
G. Metode Analisis Data .....	39
1. Statistik Deskriptif.....	39
2. Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	40
3. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	42
4. Uji Hipotesis.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
B. Statistik Deskriptif.....	45
1. Deskripsi Responden .....	45
2. Deskripsi Variabel .....	46
C. Hasil Uji Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	51
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	51
2. Evaluasi Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	59
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	65



1. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan..	66
2. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan .....	67
3. Pengaruh Gaya Hidup terhadap Keputusan Penggunaan..	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah Kunjungan Platform <i>E-Commerce</i> Saat Pandemic (Periode April – Juni 2020) .....	4
1.2	Hasil Pra-Survey Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan.....	8
2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	33
3.2	Skala Likert.....	35
4.1	Jenis Kelamin Responden.....	45
4.2	Usia Responden.....	46
4.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	47
4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	48
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Gaya Hidup .....	49
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan ..	50
4.7	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	53
4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	54
4.9	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross loadings</i> ) .....	55
4.10	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	57
4.11	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Larcker Criterion</i> ) .....	57
4.12	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	58
4.13	Nilai $R^2$ Variabel Endogen.....	60
4.14	Hasil <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ).....	61
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Kerangka Konseptual .....	29
4.1	Hasil Algoritma PLS .....	52
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	54
4.3	Hasil Uji <i>Boostrapping</i> .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	76
2	Jawaban Responden .....	79
3	HASIL SEM PLS 3.0 .....	83

