

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, METODE
PEMBAYARAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GORIDE**

SKRIPSI



Nama : Sandro Sihalohe
NIM : 43120010341
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, METODE
PEMBAYARAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GORIDE**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sandro Sihaloho

Nim : 43120010341

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Desember 2023



Sandro Sihaloho

NIM: 43120010341

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sandro Sihaloho
NIM : 43120010341
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Metode Pembayaran, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Goride
Tanggal Sidang : 5 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mirza, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243582



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, metode pembayaran, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan Goride di daerah DKI Jakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa universitas mercu buana yang sudah pernah menggunakan aplikasi Gojek khususnya layanan transportasi online goride. Sampel pada penelitian ini sebanyak 140 responden, dihitung menggunakan rumus Hair. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah instrumen PLS (*Partial Least Square*) melalui software instrumen SmartPLS versi 4.0, dengan instrumen penelitian kuesioner. Hasil dari penelitian ini yaitu Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Metode Pembayaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Metode Pembayaran, Promosi, Harga, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of ease of use, payment methods, promotions and prices on Goride customer satisfaction in the DKI Jakarta area. The population used in this study are Mercu Buana University students who have used the Gojek application, especially Goride online transportation services. The sample in this study were 140 respondents, calculated using the Hair formula. The sampling technique used purposive sampling, using a quantitative descriptive approach. The data analysis method used is the PLS (Partial Least Square) technique through the SmartPLS version 4.0 statistical software, with a questionnaire research instrument. The results of this study are Ease of Use has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Payment Method has no significant effect on Customer Satisfaction, Promotion has no significant effect on Customer Satisfaction, and Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Ease of Use, Payment Method, Promotion, Price, Customer Satisfaction*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas limpahan rahmat dan hidayah-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Metode Pembayaran, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Goride”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S- 1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Mirza, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan puji syukur atas kekuatan dan kekuasaan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku ketua program studi Manajemen S-1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr. Mirza, M.M selaku Dosen Pembimbing dan bapak R. Joko Sugiharjo, Ir.,MM selaku Dosen Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan serta memberi motivasi selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan seluruh ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Dalles Sihaloho dan Ibu Sermina Siringo-ringo yang memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Saudara Ferry Anggriawan, Ahmad Miftah Farid, Brahmastro Suroatmojo, dan Saudari Fania Arfiana yang sudah menemani dan memberikan berbagai macam bentuk motivasi dan bantuan
8. Semua saudara, teman, dan kerabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih atas saran, dukungan, dan doa yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak dalam perbaikan skripsi ini. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon 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, 12 Desember 2023



Sandro Sihaloho



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
2.1. Kajian Pustaka.....	14
1. Technology Continuance Theory (TCT).....	14
2. Kepuasan Pelanggan	15
3. Kemudahan Penggunaan	17
4. Metode Pembayaran.....	18
5. Promosi	19
6. Harga	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian.....	33
3.3 Definisi dan Operasional Variabel	33
1. Definisi Variabel.....	33
2. Operasionalisasi Variabel.....	35

3.4 Skala Pengukuran Variabel	38
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.6 Metode Pengumpulan Data	40
3.7 Metode Analisis Data	40
1. Analisis Deskriptif	40
2. Uji Instrumen	41
3. Analisis Partial Least Square.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Analisis Deskriptif.....	47
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
2. Deskripsi Responden.....	47
3. Deskripsi Variabel.....	49
4.2 Analisis Partial Least Square.....	50
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	50
2. Hasil Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Operasional Variabel	35
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	38
Tabel 4.1	Deskripsi Karakteristik Responden	48
Tabel 4.2	Deskripsi Variabel	49
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Convergent Validity	51
Tabel 4.4	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	53
Tabel 4.5	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	55
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	56
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Composite Reliability	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Nilai R-Square (R ²)	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Nilai F-Square	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Nilai Q-Square	59
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Hipotesis	60

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2	Persentase Pengguna Transportasi Online	3
Gambar 1.3	Grafik Data Pelanggan Transportasi Online	4
Gambar 1.4	Top Brand Index Jasa Transportasi Online Tahun 2022	5
Gambar 1.5	Grafik Kepuasan Penggunaan Layanan Gojek	11
Gambar 1.6	Grafik Faktor Kepuasan Penggunaan Layanan Ojek Online	11
Gambar 2.1	Teori Penerimaan Penggunaan Kembali Teknologi (TCT)	14
Gambar 2.2	Model Penelitian Kepuasan Pelanggan Goride	32
Gambar 4.1	Hasil Algorithm PLS	52
Gambar 4.2	Hasil Uji Bootstrapping	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Karakteristik Responden	79
Lampiran 2.	Hasil Kuesioner	87
Lampiran 3.	Deskripsi Responden	112
Lampiran 4.	Deskripsi Variabel	113
Lampiran 5.	Hasil Output PLS	114

