

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

(Studi pada layanan aplikasi GrabFood pada Mahasiswa/i Universitas Mercu Buana Jakarta)

SKRIPSI



Nama : Firsya Fathania Izzati
NIM : 43120010319
**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2024

PENGARUH PROMOSI PENJUALAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN METODE PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada layanan aplikasi GrabFood pada Mahasiswa/i Universitas Mercu Buana 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 : Firsya Fathania Izzati

NIM UNIVER : 43120010319 S

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firsya Fathania Izzati

NIM 43120010319

Program Studi : S1 Manajemen

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)

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tangerang, 20 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "F. Shima", is written over a diagonal line.

Firsya Fathania Izzati

43120010319

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Firsya Fathania Izzati

NIM : 3120010319

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH PROMOSI PENJUALAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN METODE PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada layanan aplikasi GrabFoodpada Mahasiswa/i Universitas Mercu Buana Jakarta)

Tanggal Sidang : 23 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Mirza, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Ketua Program Studi S1 Manajemen

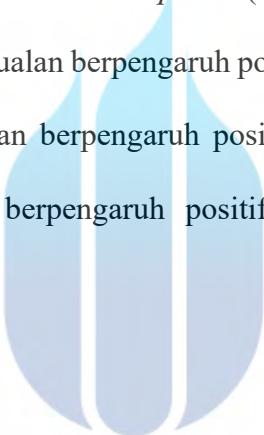
 

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji serta menganalisis pengaruh promosi penjualan, kemudahan penggunaan, dan metode pembayaran terhadap kepuasaan pelanggan pengguna aplikasi GrabFood. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/I Univeristas Mercu Buana Jakarta. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 135 responden. Teknik sampling yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu Non probability sampling menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan instrumen penyebaran kuisioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) versi 4.0. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Promosi Penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode Pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.



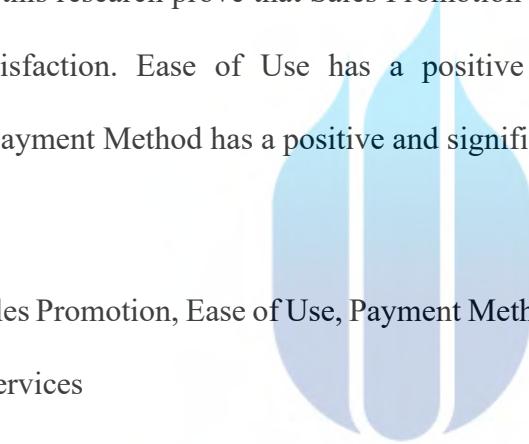
Kata Kunci : Promosi Penjualan, Kemudahan Penggunaan, Metode Pembayaran, Kepuasan Pelanggan, Layanan Aplikasi GrabFood

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of sales promotions, ease of use, and payment methods on customer satisfaction using the GrabFood application. The population in this study were students at Mercu Buana University, Jakarta. The sample used was 135 respondents. The sampling technique that will be used in this research is non-probability sampling using purposive sampling. The data collection method uses a questionnaire distribution instrument. The data analysis method uses Partial Least Square (PLS) version 4.0. The results of this research prove that Sales Promotion has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Ease of Use has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Payment Method has a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Sales Promotion, Ease of Use, Payment Methods, Customer Satisfaction, GrabFood Application Services



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Promosi Penjualan, Kemudahan Penggunaan, dan Metode Pembayaran terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi GrabFood”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof Dr. Andi Andriansyah, 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 S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Mirza, selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaiannya skripsi ini.
5. Para dosen dan staff di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada saya. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Teristimewa, untuk Alm. Bapak saya dan juga Ibunda 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.

7. Pakde saya yaitu Jendral Pol Purn. Drs. Sutanto yang telah memberikan dukungan material kepada saya untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir.
8. Seluruh teman-teman saya tercinta : Alfina Salsabila, Hana Batrisyia, Fania Arfiana, Suci Novia Nabila, Siti Nurfatihah, Chairiwanisa Firdaus, Nisrina Egi Octiana, Bilqis Betria, Adella Mulia F., Cheryl, Dera Silviana, Soraya Shavira, dan juga teman-teman saya yang cowok-cowoknya anak EMAK HOMIES yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa sukses dan mewujudkan semua impian kita.
9. Seluruh Mahasiswa/i Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah bersedia untuk menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca dan juga penulis selanjutnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kontribusi Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Pendukung.....	16
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2.3 Konsep Promosi Penjualan	20
2.3.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Promosi Penjualan.....	22
2.3.2 Indikator Promosi Penjualan.....	23
2.4 Konsep Kemudahan Penggunaan	24
2.4.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kemudahan Penggunaan.....	26
2.4.2 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	27
2.5 Konsep Metode Pembayaran	27
2.5.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Metode Pembayaran.....	30
2.5.2 Indikator Metode Pembayaran	31
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	32
2.6.1 Hasil Mapping Jurnal Terdahulu.....	32
2.6.2 Pengembangan Hipotesis	69
2.7 Kerangka Konseptual.....	71
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	72
3.1.1 Waktu Penelitian	72
3.1.2 Tempat Penelitian.....	72
3.2 Desain Penelitian	72
3.3 Definisi dan Operasional Variabel.....	73
3.3.1 Definisi atau Pengertian Variabel.....	73
3.3.2 Operasional Variabel.....	75
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	78

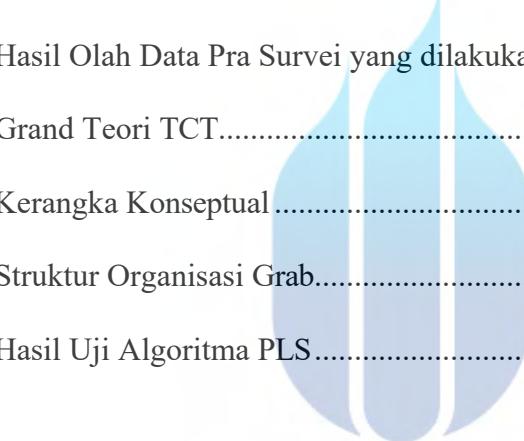
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	79
3.5.1	Populasi Penelitian.....	79
3.5.2	Sampel Penelitian.....	79
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	80
3.7	Metode Analisis Data	81
3.7.1	Analisis Deskriptif	81
3.7.2	Uji Instrumen	82
3.7.3	Analisis Partial Least Square.....	82
3.7.4	Statistik Inferensial	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	87
4.1.1	Sejarah Perusahaan Grab	87
4.1.2	Struktur Perusahaan Grab	88
4.1.3	Produk Layanan Grab	92
4.2	Statistik Deskriptif.....	94
4.2.1	Deskripsi Responden.....	94
4.2.2	Perilaku Responden	97
4.2.3	Deskripsi Variabel.....	100
4.3	Metode Analisis Data Partial Least Square	104
4.3.1	Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	105
4.3.2	Evaluasi Kebaikan dan Kecocokan Model (Inner Model).....	109
4.3.3	Pengujian Hipotesis	112
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	114
4.4.1	Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	114
4.4.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	114
4.4.3	Pengaruh Metode Pembayaran Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	117
5.2	Saran	119
5.2.1	Saran Praktis	119
5.2.2	Saran Akademis	120
DAFTAR PUSTAKA.....		121
LAMPIRAN		124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Mapping Jurnal Terdahulu	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel	75
Tabel 3.2 Bentuk Skala Likert	79
Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden	95
Tabel 4.2 Deskripsi Perilaku Responden	97
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Promosi Penjualan	100
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan	101
Tabel 4.5 Dekripsi Variabel Metode Pembayaran.....	102
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	103
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	105
Tabel 4.8 Hasil Uji Diskriminan Validity (Fornell and Larcker).....	107
Tabel 4.9 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	108
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Composite Reliability and Cronbach's Alpha	108
Tabel 4.11 Nilai R-Square	109
Tabel 4.12 Hasil Pengujian F-Square	110
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Q-Square.....	111
Tabel 4.14 Hasil Nilai SRMR	112
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Layanan Pengiriman Makanan Online di Asia Tenggara.....	2
Gambar 1.2 Promo Dsikon GrabFood	4
Gambar 1.3 Review Mengenai Aplikasi GrabFood.....	5
Gambar 1.4 Hasil Survei Kepuasan Konsumen Indonesia Terhadap Aplikasi Pesan Antar Makanan Online.....	8
Gambar 1.3 Hasil Olah Data Pra Survei yang dilakukan oleh peneliti	12
Gambar 1.4 Hasil Olah Data Pra Survei yang dilakukan oleh peneliti.....	12
Gambar 1.5 Hasil Olah Data Pra Survei yang dilakukan oleh peneliti.....	13
Gambar 2.1 Grand Teori TCT.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	71
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Grab.....	88
Gambar 4.2 Hasil Uji Algoritma PLS	105



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra-Survei	124
Lampiran 2 Kuesioner	124
Lampiran 3 Hasil Kuesioner.....	132
Lampiran 4 Deskripsi Responden	146
Lampiran 5 Hasil Uji Deskriptif Variabel	148
Lampiran 6 Hasil Uji Partial Least Square.....	150

