

**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

**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 **U N I V E R S** : 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 Tangerang, 20 Juni 2024  
MERCU BUANA



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 GrabFood pada 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 kepuasan pelanggan pengguna aplikasi GrabFood. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/I Universitas 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 kehadiran 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 terselesaikannya 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 Nurfatimah, 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
ABTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kontribusi Penelitian.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
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 Keباik 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

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>121</b>
----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>
-----------------------	------------

## 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 Deskripsi 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



## 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

