

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN JASA  
TRANSPORTASI ONLINE GOJEK  
(Studi Pada Mahasiswa FEB UPN "Veteran" Jawa Timur)**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh : M MAULANA ELGHIFFARI**  
**NPM.1612010251/ FEB/ EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR  
2020**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN**  
**TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN JASA**  
**TRANSPORTASI ONLINE GOJEK**

**(Studi Pada Mahasiswa FEB UPN "Veteran" Jawa Timur)**


**Oleh:**


**M MAULANA ELGHIFARI**  
**1612010251/FEB/EM**

**Telah Dipertabankan Dihadapan dan Diterima oleh**  
**Tim Penguji Progdi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**  
**Pada Tanggal : 9 juli 2020**

**Koordinator Program Studi Manajemen**

**Pembimbing Utama**

  
**SULASTRI IRBAYUNI, S.E., M.M**  
**NIP.196206161989032000**

  
**Drs. Ec. Supriyono, SE, MM**  
**NIP.1961062619988031001**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT**  
**NIP. 195908281990031001**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga dapat terselesaikannya usulan penelitian ini yang berjudul **“PERNGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK”** dengan baik.

Dalam melakukan penyusunan penelitian, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor dan Dosen UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof Dr. Syamsul huda,SE,MT. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Sulastri Irbayuni, SE,MM. selaku koordinator Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs.Ec. Supriyono, SE, MM selaku dosen pembimbing penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu dosen program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua saya yaitu Abdul Ghofar S.E dan Nuraini yang memberikan perhatian,doa,dukungan,pengorbanan dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti.
7. Sahabat-sahabatku dan teman-temanku program studi manajemen S1 UPN Veteran Jawa Timur yang tidak bisa Saya Sebutkan satu persatu.
8. Teman-teman di *global language club* (GLC) yang telah memberikan dukungan dan pengalaman berorganisasi selama 3 tahun.

Dalam penelitian ini disusun dengan sebaik - baiknya. Namun, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan penelitian ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Penulis juga berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 26 Februari 2019

Penulis

M Maulana Elghiffari

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>   |             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>  |             |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                       | <b>II</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>IV</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>VII</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>VIII</b> |
| <b>ABSTRAKSI .....</b>   | <b>IX</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 10          |
| 1.3 Tujuan penelitian .....                                      | 10          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                      | 11          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                             | <b>12</b>   |
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....                           | 12          |
| 2.2 Tinjauan Pustaka .....                                       | 14          |
| 2.2.1 Pemasaran.....   | 14          |
| 2.2.2 <i>Technology acceptance model</i> (TAM).....              | 17          |
| 2.2.3 persepsi manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....      | 18          |
| 2.2.4 persepsi kemudahan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> ).....   | 19          |
| 2.2.5 minat menggunakan ( <i>behavioral intention</i> ) .....    | 20          |
| 2.3 Hubungan antar variabel .....                                | 21          |
| 2.3.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat menggunakan ..... | 21          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.3.2 Pengaruh Persepsi kemudahan Terhadap Minat Menggunakan..... | 23        |
| 2.4 Kerangka konseptual .....                                     | 24        |
| 2.5 Hipotesis .....   | 24        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                         | <b>26</b> |
| 3.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel .....            | 26        |
| 3.1.1 Pengukuran Variabel.....                                    | 30        |
| 3.2 Teknik Pengambilan sampel .....                               | 31        |
| 3.2.1 Populasi.....   | 31        |
| 3.2.2 Sampel .....  | 31        |
| 3.3 Metode Pengumpulan data .....                                 | 32        |
| 3.3.1 Jenis data .....  | 32        |
| 3.3.2 Sumber data .....   | 32        |
| 3.3.3 Metode pengumpulan data .....                               | 32        |
| 3.4 Uji validitas dan Realibilitas .....                          | 33        |
| 3.4.1 Uji validitas .....   | 33        |
| 3.4.2 Uji Realibilitas .....                                      | 34        |
| 3.5 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis .....                  | 35        |
| 3.5.1 Metode Analisis Data .....                                  | 35        |
| 3.5.2 Kegunaan Metode PLS.....                                    | 36        |
| 3.5.3 Metode Kerja PLS .....                                      | 36        |
| 3.5.4 Langkah Analisis PLS .....                                  | 37        |
| 3.5.5 Asumsi PLS .....  | 46        |
| 3.5.6 Ukuran sampel.....  | 46        |
| 3.5.7 Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif .....      | 46        |
| 3.6 Model Kerangka Konseptual .....                               | 48        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                       | <b>49</b> |
| 4.1 deskripsi objek penelitian .....   | 49        |
| 4.1.1 Profil perusahaan .....  | 49        |
| 4.2 deskripsi penelitian .....   | 50        |
| 4.2.1 karakteristik responden.....   | 50        |
| 4.2.2 deskripsi variabel <i>perceived usefulness</i> dan indikatornya .....              | 52        |
| 4.2.3 deskripsi variabel <i>perceived ease of use</i> dan indikatornya.....              | 53        |
| 4.2.4 deskripsi variabel <i>behavioral intention</i> dan indikatornya .....              | 54        |
| 4.3 Analisis data.....   | 55        |
| 4.3.1 Evaluasi outlier .....   | 55        |
| 4.3.2 Interpretasi hasil PLS .....   | 56        |
| 4.3.2.1 Pengujian model pengukuran ( <i>outer model</i> ) .....                          | 56        |
| 4.3.2.2 Analisis model PLS .....   | 61        |
| 4.3.2.3 Evaluasi pengujian structural model ( <i>inner model</i> ).....                  | 62        |
| 4.3.2.4 Hasil dari inner weight.....   | 63        |
| 4.3.3 Pembahasan .....   | 64        |
| 4.3.3.1 Pengaruh <i>Perceived usefulness</i> terhadap <i>behavioral intention</i> ...65  |           |
| 4.3.3.2 Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>behavioral intention</i> ...65 |           |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>67</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 67        |
| 5.2 Saran .....  | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  |           |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Ulasan pengguna .....                   | 8  |
| Gambar 3.1 Langkah Analisis PLS .....              | 33 |
| Gambar 3.2 Konstruksi Diagram Jalur pada PLS ..... | 35 |
| Gambar 4.1 Analisis Model PLS .....                | 57 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 TOP BRAND INDEX JASA TRANSPORTASI<br>ONLINE 2016-2019.....                       | 3  |
| Tabel 1.2 Hasil penelitian awal pada mahasiswa FEB .....                                   | 4  |
| Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....                          | 46 |
| Tabel 4.2 karakteristik Responden berdasarkan usia .....                                   | 47 |
| Tabel 4.3 karakteristik Responden berdasarkan asal progdi .....                            | 48 |
| Tabel 4.4 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai<br><i>perceived usefulness</i> .....  | 48 |
| Tabel 4.5 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai<br><i>perceived ease of use</i> ..... | 49 |
| Tabel 4.6 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai<br><i>behavioral intention</i> .....  | 50 |
| Tabel 4.7 Residuals Statistics <sup>a</sup> .....  | 51 |
| Tabel 4.8 Outer Loadings.....  | 52 |
| Tabel 4.9 Average variance extracted (AVE) .....   | 54 |
| Tabel 4.10 Composite Reliability .....   | 55 |
| Tabel 4.11 Latent variable correlations.....   | 56 |
| Tabel 4.12 R-Square.....   | 58 |
| Tabel 4.13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....                                  | 59 |

## **ABSTRAKSI**

# **PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK**

Oleh:

**M Maulana Elghiffari**

**1612010251/FEB/EM**

Bisnis transportasi terus mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana dalam beberapa tahun terakhir munculnya aplikasi pemesanan transportasi online membuat pasar persaingan bisnis ini cukup sengit. Hadirnya layanan pemesanan jasa transportasi online di Indonesia tidak serta merta diterima masyarakat begitu saja. Atas dasar ini pemikiran tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan jasa transportasi online gojek.

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu jawaban responden dengan sampel mahasiswa FEB UPN “Veteran” Jawa Timur. Teknik analisis data menggunakan *partial least square*.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan

*Keyword:* persepsi manfaat, persepsi kemudahan, minat menggunakan