

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI GOJEK**

**(Studi pada Mahasiswa di UPN Veteran Jawa Timur)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**AZAAIMA MAGHFIROTIKA**  
**20042010179**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI  
GOJEK**

**(Studi pada Mahasiswa di UPN Veteran Jawa Timur)**

**Disusun Oleh:**

**Azaaima Maghfirotika**  
**NPM. 20042010179**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**

  
**Dr. Nurhadi, M.Si**  
**NIP. 196902011994031001**

**Mengetahui,**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI  
GOJEK

(Studi pada Mahasiswa di UPN Veteran Jawa Timur)

Disusun Oleh :

AZAAIMA MAGHFIROTIKA  
NPM. 20042010179

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 12 Juli 2024


Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI

  
Dr. Nurhadi, M.Si  
NIP. 196902011994031001


1. Ketua

  
Dr. Jolok Dwiridotjahlon, S.SoS., M.Si  
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris

  
Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si  
NIP. 198604172020122007

3. Anggota

  
Dr. Drs Nurhadi, M.Si  
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

  
Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azaaima Maghfirotika  
NIM : 20042010179  
Fakultas /Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi/Tugas Akhir/  
Tesis/Desertasi : Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Gojek (Studi pada Mahasiswa di UPN Veteran Jawa Timur)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 12 Juli 2024

Yang Menyatakan



( Azaaima Maghfirotika )

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Gojek”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan gelar sarjana Administrasi Bisnis Sastra-1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Nurhadi., M.Si selaku dosen pembimbing utama yang bersedia untuk meluangkan waktu serta memberikan banyak pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan masukan serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, M.A, M.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Kedua Orang Tua yang telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk dapat berkuliah hingga menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan selalu memberikan doa, motivasi, dukungan terbaik, serta semangat kepada penulis.
5. Kakak saya Salma Nurisna Ufairoh dan Adik saya Arya Dharmasura, Budhe, Pakde, dan sepupu saya yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan terbaik, serta semangat kepada penulis untuk kelancaran tugas akhir skripsi ini.

6. Sahabat KKN saya Annisa Rizky Wijayanti, Annanda Azza Syifana, dan Saniyyah yang telah setia menemani saya selama proses, memberikan semangat, dukungan, nasehat, dan menjadi sahabat di kala sedih dan senang.
7. Teman-teman sesama bimbingan yang saling membantu dan mendukung selama penulisan laporan akhir skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2020 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang saling memberikan dukungan satu sama lain sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun penyempurnaan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik menjadi sumber pengetahuan maupun referensi bagi seluruh pihak.

Surabaya, 18 Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Landasan Teori.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.1 Pemasaran.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2 Keputusan Pembelian .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.3 Kemudahan Penggunaan.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.4 Kepercayaan .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.5 Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.6 Penggunaan Teknologi.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Hubungan Antar Variabel .....</b>	<b>31</b>
<b>2.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan                 Teknologi .....</b>	<b>31</b>

2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Teknologi .....	32
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Teknologi.....	33
2.3 Kerangka Berpikir .....	34
2.5 Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
3.2.1 Definisi Operasional.....	38
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	41
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel .....	41
3.3.1 Populasi .....	41
3.3.2 Sampel .....	42
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Jenis Data .....	44
3.4.2 Sumber Data .....	44
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
3.5.4 Teknik Uji Hipotesis .....	50
3.6 Jadwal Penelitian.....	54



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Hasil .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>55</b>
<b>4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....</b>	<b>56</b>
<b>4.1.3 Logo Perusahaan .....</b>	<b>57</b>
<b>4.1.4 Penyajian Data.....</b>	<b>58</b>
<b>4.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....</b>	<b>69</b>
<b>4.2 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>73</b>
<b>4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>73</b>
<b>4.2.2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>77</b>
<b>4.2.3 Uji Hipotesis.....</b>	<b>79</b>
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>84</b>
<b>4.3.1 Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan                 terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek .....</b>	<b>84</b>
<b>4.3.2 Pengaruh Parsial Kemudahan terhadap Keputusan                 Penggunaan Aplikasi Gojek.....</b>	<b>85</b>
<b>4.3.3 Pengaruh Parsial Kepercayaan terhadap Keputusan                 Penggunaan Aplikasi Gojek.....</b>	<b>87</b>
<b>4.3.4 Pengaruh Parsial Kualitas Layanan terhadap Keputusan                 Penggunaan Aplikasi Gojek.....</b>	<b>88</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>94</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia dari Tahun 1998-2023..</b>	<b>1</b>
<b>Gambar 1.2 Perusahaan Aplikasi Transportasi Online yang Digunakan Publik Jabodetabek.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 1.3 Aplikasi Gojek.....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 3.1 Model Regresi Berganda.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 3.2 Kurva Uji Simultan (Uji F).....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 3.3 Kurva Uji Parsial (Uji t).....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4.1 Logo Perusahaan Gojek.....</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 4.2 Distribusi Responden Penelitian .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 4.5 Distribusi Durasi Penggunaan Aplikasi Gojek .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b>	<b>Skala Pengukuran .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 3.2</b>	<b>Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.1</b>	<b>Distribusi Persentase Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan (n=156) .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.2</b>	<b>Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (n=156).....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.3</b>	<b>Distribusi Persentase Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (n=156) .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.4</b>	<b>Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek (n=156).....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.5</b>	<b>Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X1).....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.6</b>	<b>Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2) .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4.7</b>	<b>Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.8</b>	<b>Hasil Uji Variabel Keputusan Penggunaan (Y) .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.9</b>	<b>Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.10</b>	<b>Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.11</b>	<b>Hasil Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.12</b>	<b>Hasil Uji Heteroskedastisitas.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.13</b>	<b>Hasil Uji Autokorelasi.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.14</b>	<b>Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.15</b>	<b>R Square.....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4.16</b>	<b>Hasil Uji Simultan (F) .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 4.17</b>	<b>Hasil Uji Parsial (Uji t) .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 4.18</b>	<b>Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>91</b>

## ABSTRAK

**AZAAIMA MAGHFIROTIKA, 20042010179. PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI GOJEK (Studi pada Mahasiswa di UPN Veteran Jawa Timur).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas pelayanan secara simultan dan secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi gojek. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang pernah menggunakan transportasi online layanan pada aplikasi GOJEK. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan jenis metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan secara online. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program pengolahan data menggunakan SPSS for windows versi 25. Dari hasil analisis yang dilakukan ditemukan bahwa adanya pengaruh positif signifikan secara simultan antara kemudahan, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi gojek pada mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur. Akan tetapi, secara parsial variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Gojek. Sedangkan secara parsial pada variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Gojek.

**Kata Kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menggunakan Aplikasi Gojek.**

## ABSTRACT

**AZAAIMA MAGHFIROTIKA, 20042010179. THE INFLUENCE OF EASE, TRUST, AND SERVICE QUALITY ON THE DECISION TO USE THE GOJEK APPLICATION (Study of Students at UPN Veteran East Java).**

*This research aims to determine and analyze the influence of convenience, trust and service quality simultaneously and partially on the decision to use the Gojek application. The type of research carried out in this research is quantitative research with descriptive analysis methods. The population in this study were active students at the East Java Veteran National Development University who had used online transportation services on the GOJEK application. In this research, researchers used a sampling technique with a purposive sampling method. The data collection method in this research uses a questionnaire that is distributed online. The data analysis technique uses multiple linear regression with the help of a data processing program using SPSS for Windows version 25. From the results of the analysis carried out it was found that there was a significant positive influence simultaneously between convenience, trust and service quality on the decision to use the Gojek application among UPN Veteran Java students East. However, partially the convenience variable does not have a significant effect on the decision to use the Gojek application. Meanwhile, partially the trust and service quality variables have a significant influence on the decision to use the Gojek application.*

**Keywords: Convenience, Trust, Service Quality, Decision to Use the Gojek Application.**