

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN JASA
TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI WILAYAH KABUPATEN
SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

AFANDY YOSEDIPUTRA
20012010204/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

SKRIPSI


**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN JASA
TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI WILAYAH KABUPATEN
SIDOARJO**

Disusun Oleh :


AFANDY YOSEDIPUTRA
20012010204 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 12 September 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**


Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003

Pembimbing Utama


Drs. Ec. Supriyono, MM
NIP. 196106261988031001

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


Dr. Drs. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afandy Yosediputra

NPM : 20012010204

Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Jasa Transportasi Online Grab di Wilayah Kabupaten Sidoarjo

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 September 2024-



Afandy Yosediputra

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia – Nya dalam melancarkan penyelesaian usulan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Jasa Transportasi Online Grab di Wilayah Kabupaten Sidoarjo” sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada program studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur.

Penulis Menyadari Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Ibu Dr. Dra. Ec Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CFP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini ;
5. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E., M.M. selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Ynag telah membantu dalam proses pengerjaan usulan penelitian ini;
6. Seluru staff dosen dan pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembanguan Nasioanal “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini;

7. Kepada Ibu saya Setyo Utami Dewi yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta doanya selama kegiatan perkuliahan saya;
8. Kepada Alm. Bapak Nuryono selaku ayah saya yang telah memberikan motivasi yang sangat besar dalam proses kesuksesan saya;
9. Kepada kakak saya Marcelina Putri Anggraini yang juga memberikan semangat kepada saya dalam proses perkuliahan;
10. Kepada saudara saya Adhinni Lailiya Wahyuningtias yang selalu memberikan bimbingan dan arahan terhadap proses pengerjaan usulan penelitian saya;
11. Kepada teman – teman KRS OI yang selalu memberikan kehangatan selama proses perkuliahan;
12. Kepada semua orang yang berjasa pada tersusunnya usulan penelitian ini.

Penulis Menyadari bahwa dalam penyusunan usulan penelitian ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, menghargai segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Tidak ada yang dapat penulis berikan kepada mereka selain ucapan terima kasih yang tak terhingga dan mendapat balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT.

Surabaya, 29 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pemasaran	14
2.2.2 Technology Acceptance Model (TAM)	16
2.2.3 Persepsi Manfaat	18
2.2.4 Persepsi Kemudahan.....	20
2.2.5 Keputusan Penggunaan	21
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.3.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Transportasi Online Grab.....	23
2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Jasa Transportasi Online Grab.....	24

2.4 Kerangka Konseptual	25
2.5 Hipotesis.....	25
BAB III	25
METODE PENELITIAN	26
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.1.1 Definisi Operasional	26
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	29
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Jenis Data.....	31
3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.7 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	33
3.7.1 Teknik Analisis	33
3.7.2 Cara Kerja PLS.....	34
3.7.3 Langkah-langkah PLS.....	35
BAB IV	41
PEMBAHASAN.....	42
4.1 Definisi Objek Penelitian.....	42
4.1.1 Profil Perusahaan.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Grab.....	42
4.1.3 Karakteristik Responden	43

4.1.4 Deskripsi Data Penelitian	44
4.1.5 Statistik Deskriptif.....	44
4.2 Deskripsi Variabel	46
4.2.1 Deskripsi Variabel Persepsi Manfaat.....	47
4.2.2 Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan	50
4.2.3 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan	53
4.3 Analisis Data.....	54
4.3.1 Uji Outlier	54
4.3.2 Hasil Interpretasi PLS	56
4.4 Pembahasan	64
4.4.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan	64
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	65
BAB V.....	66
KESIMPULAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Top Brand Index	3
Tabel 3.1 Tabel Skala Pengukuran	30
Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2 Tabel Usia Responden	43
Tabel 4.3 Tabel Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.4 Tabel Deskriptif Variabel Persepsi Manfaat	47
Tabel 4.5 Tabel Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan.....	50
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan	53
Tabel 4.7 Tabel Residual Statistik	55
Tabel 4.8 Tabel Outer Loadings	57
Tabel 4.9 Tabel Cross Loading.....	59
Tabel 4.10 Tabel AVE.....	60
Tabel 4.11 Tabel Composite Reliability.....	60
Tabel 4.12 Tabel Laten Variabel Corelation	61
Tabel 4.13 Tabel Tabel R-Square	63
Tabel 4.14 Tabel Path Coeficient.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Memilih Transportasi Online	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Analisis Model PLS	61

Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Jasa Transportasi Online Grab di Wilayah Kabupaten Sidoarjo

Oleh :

Afandy Yosediputra

20012010204/FEB/EM

ABSTRAK

Kemajuan yang sangat pesat di bidang teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu inovasi yang muncul dari adanya perkembangan teknologi yaitu industri transportasi online. 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. Salah satu aplikasi layanan jasa transportasi online yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Grab. Nilai index Grab selama 4 tahun berturut turut terus mengalami penurunan. Atas dasar ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan layanan jasa transportasi online Grab. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu jawaban responden dengan sampel masyarakat yang berdomisili di wilayah kabupaten Sidoarjo. 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 keputusan penggunaan.

Kata kunci : Keputusan Penggunaan; Persepsi Kemudahan; Persepsi Manfaat