

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PENGGUNA APLIKASI “TUMBAS” SEBAGAI
PLATFORM DIGITALISASI UMKM
DI MOJOKERTO**

SKRIPSI



OLEH :

DEVIRA ELSA MEI SHELLA

22042010147

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA
APLIKASI “TUMBAS” SEBAGAI PLATFORM DIGITALISASI UMKM
DI MOJOKERTO**

Disusun Oleh:

DEVIRA ELSA MEI SHELLA
NPM. 22042010147

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA**


Sumalnah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

**Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**


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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA APLIKASI "TUMBAS"
SEBAGAI PLATFORM DIGITALISASI UMKM DI MOJOKERTO**

Disusun Oleh:

DEVIRA ELSA MEI SHELLA
NPM. 22042010147

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 7 Juli 2026**

PEMBIMBING UTAMA


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB.
NIP. 199312072022032015

Menyefujui,

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB.
NIP. 199312072022032015

3. Anggota


Dr. Dyah Widowati, S.H. M.M.
NIP. 196408141993032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devira Elsa Mei Shella
NPM : 22042010147
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/~~Tesis~~/~~Disertasi~~* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis~~/~~Desertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 7 Juli 2026
Yang Membuat pernyataan

Devira Elsa Mei Shella
NPM. 22042010147

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Aplikasi “Tumbas” Sebagai Platform Digitalisasi UMKM Di Mojokerto”**. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang sarjana Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ibu Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB. selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, arahan, bimbingan, serta dukungan selama proses penyusunan proposal ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, di antaranya:

1. Bapak Prof. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, M.A, M.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membagikan ilmu dan wawasan kepada penulis.

4. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan tanpa henti baik secara finansial, mental, maupun spiritual hingga penulis mampu menyelesaikan proposal.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan semasa perkuliahan. Terimakasih telah memberikan semangat serta bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis angkatan 2022 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah menjadi sumber semangat dan kebersamaan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depannya. Harapannya, proposal ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca maupun pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 7 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>).....	18
2.2.2 <i>Digital Marketing Theory</i>	20
2.2.3 Kemudahan Penggunaan	21
2.2.3.1 Definisi Kemudahan Penggunaan.....	21
2.2.3.2 Faktor / Dimensi Kemudahan Penggunaan	22
2.2.3.3 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	22
2.2.4 Kualitas Layanan	24
2.2.4.1 Definisi Kualitas Layanan	24
2.2.4.2 Faktor/Dimensi Kualitas Layanan	24
2.2.4.3 Indikator Kualitas Layanan	25
2.2.5 Keputusan Pembelian	26
2.2.5.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	26

2.2.5.2 Faktor/Dimensi Keputusan Pembelian	27
2.2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian	27
2.3 Hubungan Antar Variabel	28
2.3.1 Hubungan kemudahan penggunaan dengan keputusan pembelian.....	28
2.3.2 Hubungan kualitas layanan dengan keputusan pembelian	30
2.4 Kerangka Berpikir	31
2.5 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.3.1 Definisi Operasional	35
3.3.2 Pengukuran Variabel	41
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	44
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Jenis Data	46
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Uji Instrumen	50
3.6.1.1 Uji Validitas	50
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	51
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	52
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	52
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	53
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi.....	55
3.6.5 Uji Hipotesis.....	56
3.6.5.1 Uji F (Uji Simultan).....	56
3.6.5.2 Uji t (Uji Parsial).....	58

3.7 Waktu Penelitian	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Objek Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1.1 Sejarah Aplikasi Tumbas.....	61
4.1.1.2 Visi Misi Aplikasi Tumbas	64
4.1.2. Penyajian Data	64
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Domisilli	66
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi	67
4.2 Analisis Deskriptif Variabel	68
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) ..	69
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2).....	72
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	75
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis`	77
4.3.1 Hasil Uji Instrumen.....	77
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	77
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	79
4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas	79
4.3.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas	82
4.3.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
4.3.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	84
4.3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis	87
4.3.5.1 Hasil Uji F (Simultan)	87
4.3.5.2 Hasil Uji t (Parsial)	88
4.4 Pembahasan	90
4.4.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	90
4.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	92

4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	93
BAB 5 PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kontribusi UMKM Terhadap PDB Tahun 2025.....	1
Gambar 1.2 Tampilan Beranda Aplikasi Tumbas.....	6
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Pengguna, Penjual, dan Produk pada Aplikasi Tumbas Tahun 2023 - 2025.....	7
Gambar 1.4 Rating Aplikasi Tumbas di <i>AppStore</i>	9
Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 3.1 Model Regresi Linear Berganda.....	54
Gambar 3.2 Kurva Uji Simultan (Uji F).....	58
Gambar 3.3 Kurva Uji Parsial (Uji t).....	59
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Tumbas.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	80
Gambar 4.3 Hasil Uji Analisis Grafik P-Plot.....,.....	81
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83
Gambar 4.5 Hasil Model Analisis Regresi Linear Berganda.....	85
Gambar 4.6 Grafik Hasil uji F.....	88
Gambar 4.7 Grafik Hasil uji t Variabel X1.....	89
Gambar 4.7 Grafik Hasil uji t Variabel X2.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Ringkasan Definisi Operasional Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	43
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Domisili.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi.....	67
Tabel 4.5 Kategori Rata Rata Jawaban Responden.....	68
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan (X1).....	69
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2).....	72
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser.....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	86
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	87
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden Variabel X1.....	105
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden Variabel X2.....	109
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Y.....	113
Lampiran 5. Deskriptif Variabel X1.....	117
Lampiran 6. Deskriptif Variabel X2.....	121
Lampiran 7. Deskriptif Variabel Y.....	125
Lampiran 8. Hasil Uji Instrumen.....	127
1. Uji Validitas X1.....	127
2. Uji Validitas X2.....	127
3. Uji Validitas Y.....	128
4. Uji Reliabilitas X1.....	129
5. Uji Reliabilitas X2.....	129
6. Uji Reliabilitas Y.....	129
Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	130
1. Uji Normalitas	130
2. Uji Heteroskedastisitas.....	131
3. Uji Multikolinearitas	131
Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	132
Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	132
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	132
1. Uji F.....	132
2. Uji T.....	132

ABSTRAK

DEVIRA ELSA MEI SHELLA, 22042010147. PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA APLIKASI “TUMBAS” SEBAGAI PLATFORM DIGITALISASI UMKM DI MOJOKERTO

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui serta menguraikan sejauh mana pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap keputusan pembelian pengguna aplikasi Tumbas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian adalah masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Mojokerto, Provinsi Jawa Timur yang pernah memakai layanan aplikasi marketplace online TUMBAS. Teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling, sedangkan pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan bantuan software SPSS versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kemudahan penggunaan dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian masyarakat Mojokerto dalam menggunakan aplikasi Tumbas. Namun secara parsial, variabel kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pengguna aplikasi Tumbas. Sementara itu, variabel kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi Gojek.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian pada Aplikasi Tumbas.

ABSTRACT

DEVIRA ELSA MEI SHELLA, 22042010147. THE EFFECT OF EASE OF USE AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS OF USERS OF THE "TUMBAS" APPLICATION AS A DIGITALIZATION PLATFORM FOR MSMEs IN MOJOKERTO

This study was conducted to determine and describe the extent to which ease of use and service quality, both simultaneously and partially, influence the purchasing decisions of Tumbas app users. This study used a quantitative approach with a descriptive approach. The subjects were residents of Mojokerto Regency, East Java Province, who had used the TUMBAS online marketplace app. The sampling technique used purposive sampling, while data collection was obtained through questionnaires. Data analysis was performed using multiple linear regression using SPSS version 27 software.

The results showed that simultaneously, the variables of ease of use and service quality significantly influenced the purchasing decisions of Mojokerto residents using the Tumbas app. However, partially, the ease of use variable did not significantly influence the purchasing decisions of Tumbas app users. Meanwhile, the service quality variable was shown to have a partially significant influence on the decision to use the Gojek app.

Keywords: Ease of Use, Service Quality, Purchasing Decisions on the Tumbas App.