

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN
MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
DISKON TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pengguna Layanan GoFood di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen S1

**PANGGIH BUDI LASTANTO
1902010252**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN
MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
DISKON TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pengguna Layanan GoFood di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen S1

**PANGGIH BUDI LASTANTO
1902010252**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN
MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
DISKON TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pengguna Layanan GoFood di Purwokerto)**



SKRIPSI

**PANGGIH BUDI LASTANTO
1902010252**

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Herni Justiana Astuti', is written over a vertical line that extends from the signature down to the name below.

HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si., Ph.D

NIK.2160183

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Panggih Budi Lastanto
NIM : 1902010252
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan Merek, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Penggunaan Layanan Gofood di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Herni Justiana Astuti, SE., M.Si., Ph.D
2. Anggota I : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
3. Anggota II : Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc

()
()
()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 4 April 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naclati Tubastuvi, SE., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Panggih Budi Lastanto

NIM : 1902010252

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 4 April 2023

Yang membuat pernyataan



Panggih Budi Lastanto

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pangih Budi Lastanto
NIM : 1902010252
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KEPERCAYAAN MEREK,
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN DISKON TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada Pengguna Layanan Gofood di
Purwokerto)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 4 April 2023

Yang menyatakan,



Pangih Budi Lastanto

MOTTO

“Sangat mudah bagi Allah untuk mengabdikan suatu keinginan hambanya, namun ada satu hal yang tidak bisa kamu dapatkan kembali, yaitu Waktu. Maka hargailah setiap waktu yang kita jalani.” (Panggih)

"Dan Allah akan menguji kamu dengan sebagian dari harta bendamu dan jiwamu dalam rangka menguji kamu. Maka berikanlah sedekah, dan janganlah kamu jatuh ke dalam kesulitan." (Surat Al-Baqarah, ayat 155)

"Anda bisa mencapai apa saja yang Anda inginkan dalam hidup, asalkan Anda memiliki keberanian untuk bermimpi besar, mempertaruhkan segalanya, dan bekerja keras untuk mewujudkannya." (Oprah Winfrey)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh semangat dan rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- ❖ Terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan doa selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada ibu dan ayah yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang Sarjana.
- ❖ Terima kasih kepada dosen pembimbing saya, Ibu Herni Justiana Astuti, S.E.,M.Si., Ph.D yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
- ❖ Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberkati dan membalas segala bantuan dan doa yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan informasi terkait perkuliahan.
5. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan.
6. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

7. Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Untuk kedua orang tua saya Bapak Priyanto dan Ibu Turiyah, serta kakakku Asih Widya Cahyani dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanan baik dari segi moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Akhir kata penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.
Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 4 April 2023

Penulis



Panggih Budi Lastanto

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN
MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
DISKON TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pengguna Layanan GoFood di Purwokerto)**

Panggih Budi Lastanto¹, Herni Justiana Astuti²

Program Studi ManFakultas Ekonomi dan Bisnis^{1'2}

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-Mail : 026panggih@gmail.com, herni99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality*, kepercayaan merek, persepsi kemudahan penggunaan dan diskon terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampel yaitu *Non-Probability Sampling*, pendekatan *purposive sampling*, jumlah sampel sebanyak 110 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji statistik deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji kecocokan model dan uji hipotesis dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-service quality*, kepercayaan merek, persepsi kemudahan penggunaan dan diskon secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kemudian secara parsial *e-service quality*, kepercayaan merek, persepsi kemudahan penggunaan dan diskon berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : *e-service quality*, kepercayaan merek, persepsi kemudahan penggunaan, diskon, keputusan pembelian

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, BRAND TRUST,
PERCEPTION OF EASE OF USE AND DISCOUNTS ON
PURCHASE DECISION***

(Study on GoFood Service Users in Purwokerto)

Panggih Budi Lastanto¹, Herni Justiana Astuti²

Faculty of Economics and Business SI Management Study Program^{1,2}

Muhammadiyah University Purwokerto

E-Mail : 026panggih@gmail.com, herni99@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of electronic service quality, brand trust, perceived ease of use, and discounts on purchasing decisions. This research uses quantitative methods, the sampling technique is Non-Probability Sampling, purposive sampling approach, the number of samples is 110 respondents. The data analysis technique used in this research is descriptive statistical test, data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, model fit test and hypothesis test with the analytical tool used is SPSS. The results of the analysis show that electronic service quality, brand trust, perceived ease of use and discounts simultaneously have a significant effect on purchasing decisions, then partially electronic service quality, brand trust, perceived ease of use and discounts have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *electronic service quality, brand trust, perceived ease of use, discount, purchase decision*

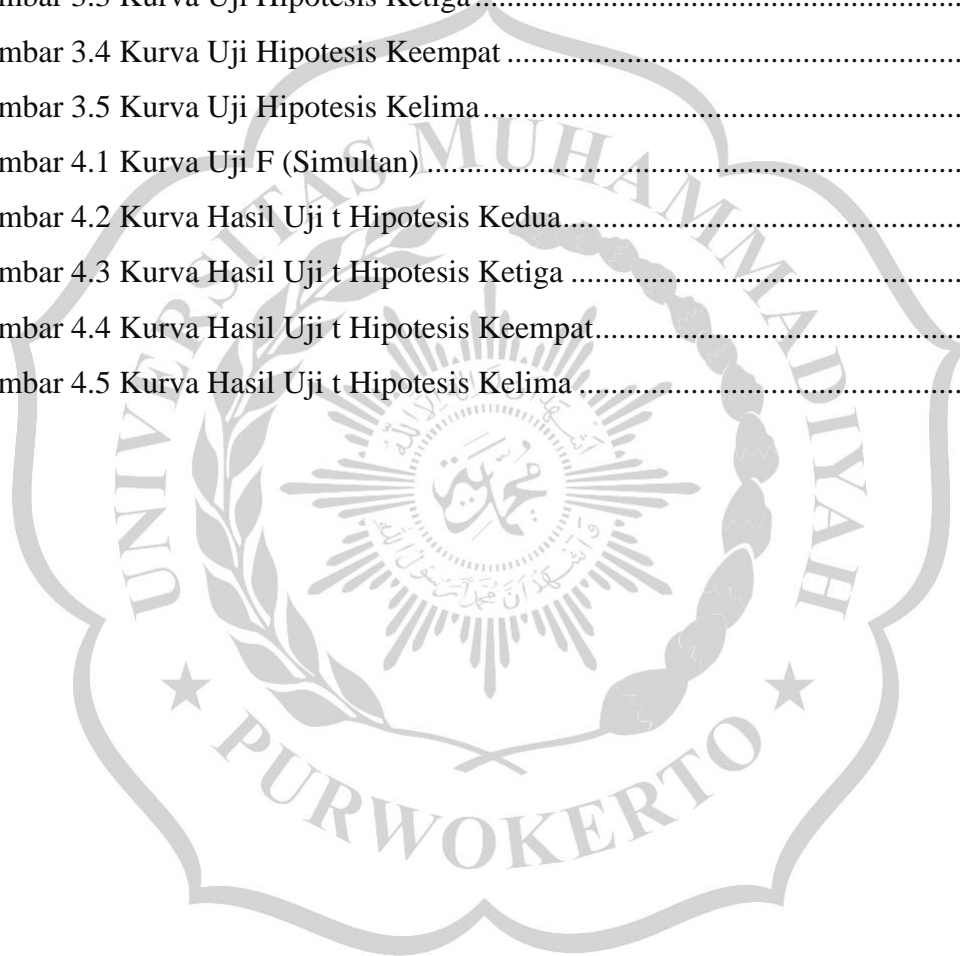
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Perilaku Konsumen	12
2. Teori Kognitif.....	16
3. Teori Afektif.....	23
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pemikiran.....	39
D. Hipotesis.....	46

BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel	47
C. Jenis, Sumber dan Metode	50
D. Variabel Penelitian	51
E. Definisi Operasional.....	52
F. Metode Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Hasil Penelitian	67
1. Gambaran Umum Perusahaan	67
2. <i>Response Rate</i>	68
3. Gambaran Umum Responden.....	69
4. Uji Statistik Deskriptif.....	74
5. Instrumen Penelitian.....	80
6. Uji Asumsi Klasik	85
7. Analisis Regresi Linear Berganda	88
8. Uji Kecocokan Model	90
9. Hasil Uji t (Parsial).....	92
B. Pembahasan.....	97
BAB V PENUTUP.....	108
A. Kesimpulan	108
B. Keterbatasan Penelitian.....	108
C. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR GAMBAR

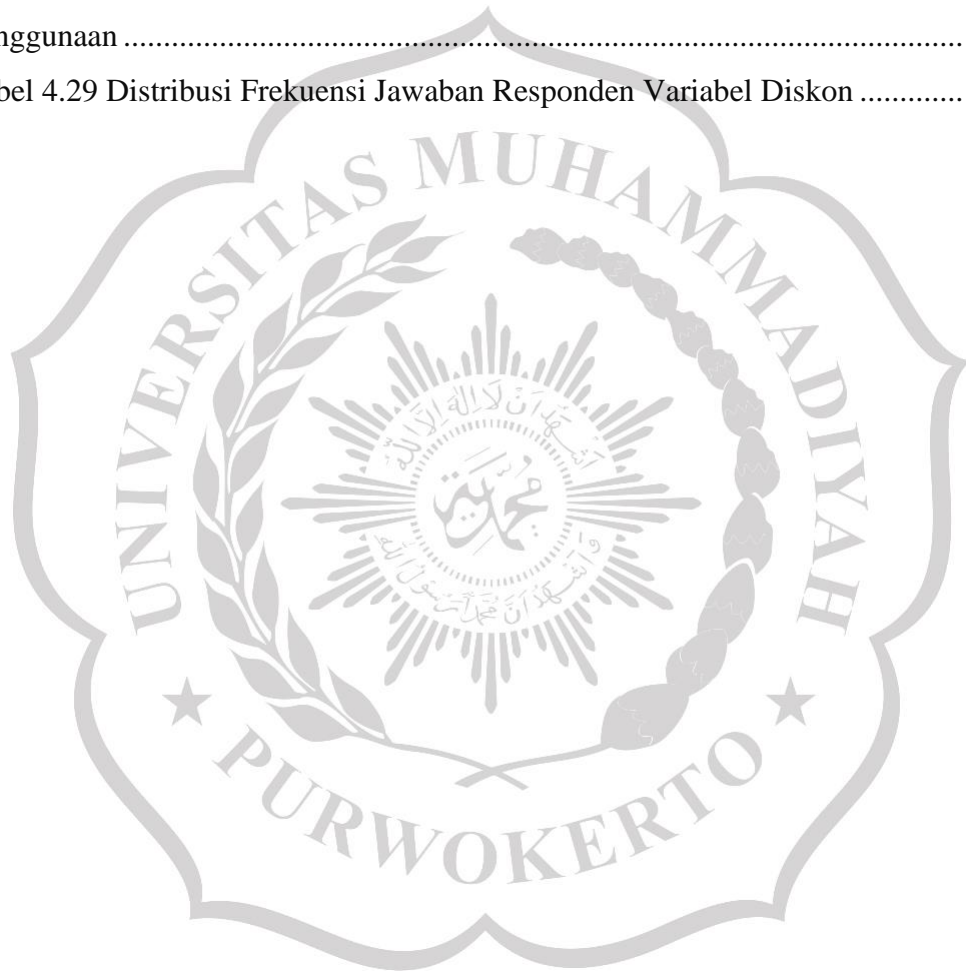
Gambar 1.1 Tingkat Keunggulan Layanan Pesan Makanan <i>Online</i> di Indonesia ..	2
Gambar 2.1 Elemen Perilaku Konsumen	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	62
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	63
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	64
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	65
Gambar 3.5 Kurva Uji Hipotesis Kelima.....	66
Gambar 4.1 Kurva Uji F (Simultan)	92
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kedua.....	93
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketiga	94
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keempat.....	95
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kelima	96



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Rencana Penyebaran Kuesioner.....	50
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	51
Tabel 3.3 Definisi Operasional	53
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	69
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	71
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang saku per bulan	73
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	75
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek	77
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	78
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Diskon.....	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek.....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Diskon	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	88
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Simultan).....	91
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis	97

Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	99
Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	100
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Merek	102
Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	104
Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Diskon	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 2 : Data Deskripsi Responden	127
Lampiran 3 : Hasil Karakteristik Responden	135
Lampiran 4 : Data Kuesioner	137
Lampiran 5 : Analisis Statistik Deskriptif.....	152
Lampiran 6 : Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Pernyataan Kuesioner	154
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas	159
Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas	164
Lampiran 9 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	165
Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda & Uji t.....	167
Lampiran 11 : Hasil Uji Kecocokan Model	168
Lampiran 12 : r tabel.....	169
Lampiran 13 : f tabel.....	170
Lampiran 14 : t tabel.....	171
Lampiran 15 : <i>Screenshot</i> Riwayat Transaksi Pembelian di Aplikasi GoFood Responden (GoogleForm).....	172
Lampiran 16 : Bukti Penyebaran Kuesioner Secara Langsung.....	173
Lampiran 17 : Bukti Penyebaran Kuesioner Secara <i>Online</i> (WhatsApp).....	174