

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
MANFAAT, KENYAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN
DOMPET DIGITAL GOPAY DALAM APLIKASI GOJEK)**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**



NAMA: NURUL IHSANI PUTRI

NIM: 2181001017

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nurul Ihsani Putri

NIM : 2181001017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Juli 2020


HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :


Nama : Nurul Ihsani Putri
NIM : 2181001017
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital Gopay dalam Aplikasi Gojek)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlakukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Eknomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D ()

Penguji 1 : Dr. Jerry Heikal, ST, MM ()

Penguji 2 : Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., M.M ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6 Agustus 2020

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Tatang dan Musianti rasa terimakasih yang sangat mendalam untuk kedua orang tua yang tidak henti-hentinya mendoakan, mendukung dan memberikan motivasi selama proses perkuliahan.
2. Kakak penulis Hafizh Pratomo dan adik penulis Adhitia Triantama yang selalu menyemangati penulis, dan juga memberikan bantuan dukungan material dan moral serta selalu mendoakan penulis.
3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing dan Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T., M.M & Dr. Jerry Haikal, S.T., M.M yang telah menyediakan waktu berharga dalam memberikan arahan, tenaga, pikiran, saran dan masukan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teman-teman baik penulis yang telah banyak membantu dan menyemangati penulis mulai dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan tesis ini.
5. Teman-teman seperjuangan dari Kelas Magister Management Batch X yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang juga sedang berjuang dalam mengerjakan tesis ini.
6. Seluruh dosen Magister Management Universitas Bakrie yang telah banyak mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat semasa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Meskipun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tesis ini dengan

baik dan benar. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata, semoga tesis ini bisa berguna dan bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang berkepentingan yang memanfaatkan tesis ini untuk kepentingan akademik.

Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 30 Juli 2020

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Ihsani Putri
NIM : 2181001017
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : EKONOMI
Jenis Tugas Akhir : Hasil Penelitian

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT,
KENYAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET
DIGITAL GOPAY DALAM APLIKASI GOJEK)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 6 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Nurul Ihsani Putri)

Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online

(Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital Gopay dalam Aplikasi Gojek)

Nurul Ihsani Putri

ABSTRAK

Perkembangan dunia pemasaran dewasa ini tidak terlepas dari digitalisasi komunikasi dan internet yang berperan besar dalam pergeseran strategi pemasaran *online* untuk produk maupun jasa di dunia secara global.

Penulis berasumsi bahwa persepsi kemudahan, manfaat, kenyamanan akan menentukan terhadap keputusan pembelian *online* pada konsumen pengguna layanan dompet digital Go-Pay dalam aplikasi gojek pada mahasiswa Pascasarjana (S2) di Universitas Bakrie Jakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan, manfaat dan kenyamanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian online konsumen dompet digital Go-Pay.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Bakrie Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dompet digital Go-pay di kalangan mahasiswa Pasca Sarjana (S2) Universitas Bakrie Jakarta dengan jumlah sampel sebanyak 125 orang. Variabel bebas yang dikaji dalam penelitian ini adalah kemudahan (X_1), manfaat (X_2), dan kenyamanan (X_3), sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan pembelian (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan analisis diskriptif persentase dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, manfaat dan kenyamanan secara bersama-sama maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian online konsumen dompet digital Go-Pay. Atas hasil penelitian yang diperoleh, disarankan kepada manajemen Gojek sebagai penyedia layanan Go-Pay diharapkan untuk terus melakukan evaluasi dan inovasi secara berkala atas keluhan-keluhan konsumen yang masuk sehingga konsumen menjadi lebih loyal.

Kata Kunci : Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan, Keputusan Pembelian Online, Go-Pay

Impact Analysis of Perceived Ease, Usefulness, Enjoyment towards Online Transaction Purchase Decision

(a Case Study on Go-Pay Users in Gojek Application)

Nurul Ihsani Putri

ABSTRACT

Internet and digital communication are substantial elements that drive the development of today's marketing science and practice. These elements contribute largely toward the shifts in online products and services' marketing strategies at the international level.

The author assumes that the perceptions of ease, benefit and comfort are important elements for the post-graduate (here masters) student in Universitas Bakrie Jakarta to use Go-Pay, a digital wallet software embedded in Gojek application to complete online purchases. This research seeks to identify and analyse to what extent the synthesis of ease, usefull and enjoyment affect the use of Go-Pay.

The research was carried out in Universitas Bakrie Jakarta. Masters students in this university that use go-Pay constitute the population. 125 people were selected to be the sample. The free variables in this research are ease (X1), benefit (X2), and comfort (X3). The dependent variable is the decision to use Go-Pay to complete online transactions. I collected the data by using library and field research methods. Subsequently, I applied the percentage descriptive analysis and double linear regression analysis.

The outcome shows that ease, benefit, and comfort, partially or overall, have positive and significant impacts over the use of Go-Pay. I, therefore, recommend Gojek management, as the service provider, to carry out constant evaluations and continuous developments on the basis of user's complaints so that they become loyal customers.

Keywords: Ease, Usefulness, Enjoyment, online purchase decision, Go-Pay

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	III
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1 Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Jenis-jenis Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease Of Use</i>). ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Kemudahan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Dalam Menggunakan Teknologi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Indikator Persepsi Kemudahan ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Pengertian Persepsi Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Indikator Persepsi Manfaat	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Persepsi Kenyamanan (<i>Perceived Enjoyment</i>)..	Error! Bookmark not defined.

- 2.1.4.1 Pengertian Persepsi Kenyamanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.4.2 Aspek Kenyamanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.4.3 Indikator Persepsi Kenyamanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5 Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen.... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.6 Keterkaitan Persepsi Atas Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*), Persepsi Atas Manfaat (*Perceived Usefulness*), Persepsi Atas Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*) dengan Keputusan Pembelian *Online*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.7 Penelitian Sebelumnya **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

- 3.1 Jenis Penelitian yang Digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Jenis dan Sumber Data yang Diperlukan **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Data yang diperlukan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 Populasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Sampel **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Metode Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.1 Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.2 Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.3 Teknik Pengolahan Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.3.1 Teknik Pengukuran Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.3.2 Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.3.3 Teknik Transformasi Data (*Metode Succesive Interval/MSI*) **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.3.4 Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.3.4.1 Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

3.6.3.4.2	Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.5	Uji Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.6	Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.7	Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.8	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.8.1	Uji t (Uji Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.8.2	Uji- F (Uji Simultan).....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

4.1	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisa Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Sebaran Jawaban Responden Variabel Kemudahan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Sebaran Jawaban Responden Variabel Manfaat	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Sebaran Jawaban Responden Variabel Kenyamanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Sebaran Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian <i>Online</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.7	Uji Korelasi Antar Dimensi	Error! Bookmark not defined.
4.8	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.9	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
2.1	Jurnal dan Tesis Terdahulu.....	43
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	54
3.2	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	62
3.3	Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian.....	65
3.4	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	70
4.1	Karakteristik Responden.....	75
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Item Pernyataan.....	80
4.3	Tanggapan Keseluruhan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan Layanan Dompot Digital Gopay dalam Aplikasi Gojek.....	82
4.4	Tanggapan Keseluruhan Responden Mengenai Manfaat Layanan Dompot Digital Gopay dalam Aplikasi Gojek.....	84
4.5	Tanggapan Keseluruhan Responden Mengenai Kenyamanan Layanan Dompot Digital Gopay dalam Aplikasi Gojek.....	85
4.6	Tanggapan Keseluruhan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Online Layanan Dompot Digital Gopay dalam Aplikasi Gojek.....	87
4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
4.8	Hasil Uji Regresi Berganda.....	92
4.9	Koefisien Determinasi Secara Simultan.....	93

4.10	Koefisien Determinasi Secara Parsial.....	94
4.11	Kriteria Korelasi Antar Dimensi.....	95
4.12	Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi.....	95
4.13	Hasil Uji Simultan.....	97
4.14	Hasil Uji Parsial.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Penetrasi Pengguna Internet.....	15
2.1	Faktor – faktor yang mempengaruhi Pembelian Konsumen.....	34
2.2	Tahap antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian.....	36
2.3	Proses Keputusan Pembeli.....	39
2.4	Paradigma Penelitian.....	51
4.1	Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-Plot....	83
4.2	Hasil Uji Heteroskedasititas dengan Grafik Scater Plot.....	85
4.3	Garis Kontinum Kenyamanan.....	86
4.4	Garis Kontinum Keputusan Pembelian Online.....	88
4.5	Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-Plot....	89
4.6	Hasil Uji Heteroskedasititas dengan Grafik Scater Plot.....	91