

ANALISIS KOMPARATIF TENTANG *BEHAVIORAL INTENTION* TERHADAP PENGGUNAAN *APPLICATION – BASED SHORT DISTANCE DELIVERY SERVICE (GO-SEND & GRAB EXPRESS)*

TUGAS AKHIR



RANGGA SYAHPUTRA

1151001064

PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

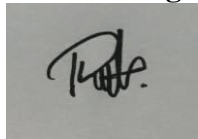
JAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rangga Syahputra
NIM : 1151001064

Tanda Tangan :

A square box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Rangga Syahputra'.

Tanggal : 31 Agustus 2020

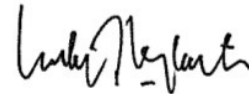
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Rangga Syahputra
NIM : 1151001064
Program Studi : Manajemen
Fakultas : FEIS
Judul Skripsi : **Analisis Komparatif Tentang Behavioral Intention Terhadap Pengguna Application Based Short Distance Delivery Service (Gosend & Grab Express)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Imbang J. Mangkuto, MBA, M.Si.



Penguji-I : Dr. Jerry Heikal, S.T, M.M.



Penguji-II : Ir. Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA., Ph.D.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Agustus 2020

Ungkapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, karena atas berkat dan rahmat Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ **Analisis Komparatif Tentang Behavioral Intention Terhadap Pengguna Application Based Short Distance Delivery Service (Gosend dan Grab Express)**”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Imbang J. Mangkuto, MBA, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Deddy Herdiansjah, M.Sc, Ph.D selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T, M.M selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie.
5. Seluruh staf Universitas Bakrie yang telah membantu melancarkan kegiatan perkuliahan selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie.
6. Orangtua dan keluarga penulis yang telah mendukung penulis dalam setiap kegiatan perkuliahan dan selalu memberi dukungan baik material maupun moral.
7. Bunga Ratu Carolline yang telah mendukung penulis dalam setiap kegiatan perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
8. Teman – teman di Universitas Bakrie yang telah membantu penulis dalam menjalani masa perkuliahan dari tahun 2015 dan selalu memotivasi penulis sampai akhirnya dapat menyelesaikan program sarjana.
9. Seluruh sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selama ini yang telah memberikan keceriaan, bantuan dan saling memotivasi satu sama lain.
10. Para informan yang telah bersedia dalam membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa pada Tugas Akhir ini masih banyak terdapat beberapa kekurangan. Maka dari itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, semoga Allah S.W.T senantiasa membalas seluruh kebaikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu yang serupa juga para pembaca.

Jakarta. 26 Agustus 2020

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Rangga Syahputra

NIM : 1151001064

Program Studi : Manajemen

Fakultas : FEIS

Jenis Skripsi : Kuantitatif

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 Komparatif Tentang Behavioral Intention Terhadap Pengguna Application Based Short Distance Delivery Service (Go-Send & Grab Express).

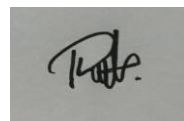
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Rangga Syahputra)

Analisis Komparatif Tentang Behavioral Intention Terhadap Pengguna Application Based Short Distance Deliver Service (Go-Send & Grab Express)

Rangga Syahputra

Abstrak

Seiring perkembangan teknologi, layanan berbasis aplikasi banyak bermunculan dengan tujuan untuk memudahkan pengguna nya dalam melakukan kegiatan berbisnis maupun kegiatan sehari – hari. Dengan berangkat dari kebiasaan masyarakat dalam menggunakan kemudahan teknologi dalam melakukan segala aktivitas, membuat perusahaan penyedia jasa berlomba – lomba dalam memberikan kemudahan untuk memberikan jasa pelayanan berbasis aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel apa yang menentukan niat perilaku konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman jarak dekat berbasis aplikasi. Sampel dalam penelitian ini adalah orang yang pernah mengguna layanan Go-Send dan orang yang pernah menggunakan layanan Grab Express selama 3 bulan terakhir dan berdomisili di Dki Jakarta.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *performance expectancy* dan *price value* berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku seseorang dalam menggunakan layanan pengiriman jarak dekat berbasis aplikasi. Hasil dari analisis linear berganda pada nilai koefisien menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *performance expectancy* dan *price value* yang ada akan berpengaruh terhadap *behavioral intention* pengguna. Variabel independen yang terdiri dari *performance expectancy* dan *price value* memiliki hubungan arah positif terhadap *behavioral intention* penggunanya. Serta variabel *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* pengguna layanan pengiriman jarak dekat berbasis aplikasi.

Kata Kunci : *Perfomance Expectancy, Effort Expectancy, Price Value, Behavioral Intention, Go-Send dan Grab Express.*

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	ii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iii
<u>ABSTRAK</u>	v
<u>DAFTAR ISI</u>	vii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xi
<u>BAB 1 PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang</u>	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	7
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u>	7
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u>	8
<u>1.4.1 Manfaat Praktis</u>	8
<u>1.4.2 Manfaat Teoritis</u>	8
<u>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</u>	9
<u>2.1 Pengertian, Karakteristik dan Kategori Jasa</u>	9
<u>2.2 Mobile Application</u>	11
<u>2.3 Behavioral Intention</u>	11
<u>2.4 Model Penelitian</u>	12
<u>2.5 Penelitian Terdahulu</u>	14
<u>2.6 Hipotesis</u>	19
<u>2.6.1 Performance Expectancy</u>	19
<u>2.6.2 Effort Expectancy</u>	20
<u>2.6.3 Price Value</u>	21
<u>BAB 3 METODE PENELITIAN</u>	22
<u>3.1 Jenis Penelitian</u>	22

3.2	<u>Populasi dan Sampel</u>	22
3.2.1	<u>Populasi</u>	22
3.2.2	<u>Sampel</u>	23
3.3	<u>Sumber Data</u>	24
3.3.1	<u>Data Primer</u>	24
3.3.2	<u>Data Sekunder</u>	24
3.4	<u>Variabel Penelitian dan Variabel Operasional</u>	25
3.4.1	<u>Variabel Penelitian</u>	25
3.4.1	<u>Variabel Operasional</u>	25
3.5	<u>Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran</u>	30
3.6	<u>Uji Instrumen Penelitian</u>	31
3.6.1	<u>Uji Validitas</u>	32
3.6.2	<u>Uji Reliabilitas</u>	32
3.7	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	33
3.7.1	<u>Uji Normalitas</u>	33
3.7.2	<u>Uji Heteroskedastisitas</u>	34
3.8	<u>Uji Regresi Linear</u>	34
3.9	<u>Uji Hipotesis</u>	35
3.9.1	<u>Uji Parsial (Uji t)</u>	35
3.9.2	<u>Uji Simultan (Uji f)</u>	35
3.9.3	<u>Uji Koefisien Determinasi (R²)</u>	36
BAB 4	<u>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</u>	37
4.1	<u>Uji Validitas dan Reliabilitas</u>	37
4.1.1	<u>Uji Validitas</u>	37
4.1.2	<u>Uji reliabilitas</u>	39
4.2	<u>Analisis Karakteristik Responden</u>	39
4.3	<u>Analisis Deskriptif</u>	42

4.3.1	<u>Analisis Deskriptif Go-Send</u>	42
4.3.2	<u>Analisis Deskriptif Grab Express</u>	43
4.4	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	44
4.4.1	<u>Uji Normalitas Data</u>	44
4.4.2	<u>Uji Heterokadastitas</u>	47
4.5	<u>Analisis Regresi Linear Berganda</u>	48
4.6	<u>Uji T (Parsial)</u>	50
4.7	<u>Uji F</u>	53
4.8	<u>Koefisien determinasi (R^2)</u>	55
4.9	<u>Pembahasan</u>	56
BAB 5	60
5.1	<u>Kesimpulan</u>	60
5.2	<u>Saran</u>	61
DAFTAR PUSTAKA	vii
LAMPIRAN	x
KUESIONER PENELITIAN	x

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Skala Interval.....	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Responden Grab-Express	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Responden Go-Send	35
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.5 Uji Normalitas Responden Pengguna Go-Send	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Grab-Express	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Go-Send	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda GrabExpress	44
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial) Responden Grab Express	46
Tabel 4.10 Uji T pengguna Go-Send	47
Tabel 4.11 Uji F pengguna Go-Send	49
Tabel 4.12 Hasil Uji F Pengguna Grab Express	49
Tabel 4.13 Hasil uji koefisien determinasi pengguna Go-Send	50
Tabel 4.14 Hasil uji koefisien determinasi pengguna Grab Express	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Pengguna Internet Indonesia tahun 1998 sampai 2019	2
Gambar 1.2 Logo Go-send	3
Gambar 1.3 Logo Grab Express	3
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	13
Gambar 4.1 P-P Plot Gosend	39
Gambar 4.2 P-P Plot GrabExpress	41
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas GrabExpress	42
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas Go-Send.....	42