

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN
APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di
PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)**

SKRIPSI

**RIANA PUSPITASARI
21177000217**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN
APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di
PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)**

SKRIPSI

**RIANA PUSPITASARI
21177000217**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Agustus 2020



RIANA PUSPITASARI
NPM 21177000217

PERSETUJUAN PEMBIMBING

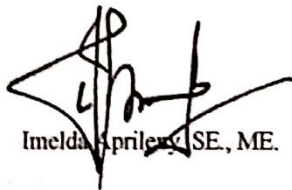
Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Imelda Aprileny, SE., ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

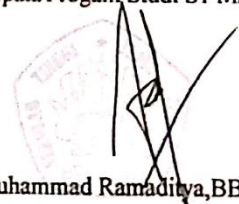
Jakarta, 16 Oktober 2020

Pembimbing,



Imelda Aprileny, SE., ME.

Kepala Program Studi S1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc. *23/10/2020*

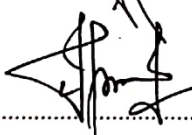
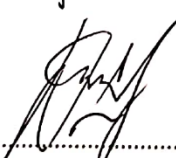
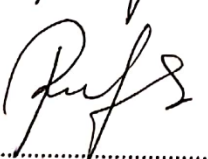
HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN
APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di
PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh
Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 11
September 2020 dengan nilai A-

Panitia Ujian Karya ilmiah

1.;  Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.;  Imelda Aprileny, SE., ME
(Pembimbing)
3.;  Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji)
4.;  Rutinaias Haholongan, S.E., M.M
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Imelda Aprileny, SE., ME. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan Ibu Rutinaias Haholongan, S.E., M.M selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Ir. Diah Pranitasari, MM selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Pihak PT. Sidomuncul Kebon Jeruk, Jakarta Barat yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
8. Almarhum mama tercinta (Ibu Diah Damarisasi) serta Kakek (Bapak Moch. Dachlan) yang selalu menjadi semangat peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Untuk sahabat-sahabat peneliti (Ardiana Novitasari dan Sandra Amalia) yang sudah setia menemani dari awal masuk perkuliahan hingga saat ini,

memberikan semangat dan masukan kepada peneliti dan selalu sabar mendengarkan keluhan dan curahan hati peneliti.

10. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian karya ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 21 Agustus 2020



RIANA PUSPITASARI
NPM 21177000217

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIANA PUSPITASARI
NPM : 21177000217
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Riana Puspitasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Kemudahan penggunaan	16
2.2.2. Kualitas pelayanan	20
2.2.3. Promosi	22
2.2.4. Minat beli ulang	24
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	27

	Halaman
2.3.1. Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap minat beli ulang	27
2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang.....	27
2.3.3. Pengaruh promosi terhadap minat beli ulang.....	28
2.3.4. Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap minat beli ulang	28
2.4. Pengembangan Hipotesis	28
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	29
 BAB III METODA PENELITIAN	 30
3.1. Strategi Penelitian	30
3.2. Populasi dan Sampel	30
3.2.1. Populasi penelitian	30
3.2.2. Sampel penelitian	31
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3.1. Jenis data	32
3.3.2. Metoda pengumpulan data	33
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	36
3.5. Metoda Analisis Data	38
3.5.2. Pengolahan dan Penyajian Data	38
3.5.3. Analisis statistik data	38
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 43
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2. Deskripsi Responden.....	44
4.3. Deskripsi Data Variabel	46
4.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
4.4.1. Variabel kemudahan penggunaan	48
4.4.2. Variabel kualitas pelayanan	49
4.4.3. Variabel promosi	50
4.4.4. Variabel minat beli ulang	51

	Halaman
4.5. Analisis Statistik Data	52
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial	52
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda	53
4.5.3. Pengujian hipotesis	53
4.6. Temuan Hasil Penelitian	55
4.6.1. Kemudahan penggunaan aplikasi terhadap minat beli ulang layanan aplikasi Grab	55
4.6.2. Kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang layanan aplikasi Grab	56
4.6.3. Promosi terhadap minat beli ulang layanan aplikasi Grab	57
4.6.4. Kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap minat beli ulang layanan aplikasi Grab	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Simpulan	58
5.2. Saran.....	58
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Penelitian Sebelumnya	60
 DAFTAR REFERENSI	 61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jenis Layanan Grab.....	3
Tabel 1.2. Data Tob Brand Grab	8
Tabel 3.1. Indikator Variabel Kemudahan Penggunaan	34
Tabel 3.2. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 3.3. Indikator Variabel Promosi	36
Tabel 3.4. Indikator Variabel Minat Beli Ulang	37
Tabel 3.5. Bobot Nilai Instrument Penelitian	37
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi	46
Tabel 4.4. Validitas Instrumen Perbutir Variabel Kemudahan Penggunaan.....	49
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Perbutir Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Perbutir Variabel Promosi.....	51
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Perbutir Variabel Minat Beli Ulang	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Diagram Jumlah Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	3
Gambar 1.2. Tampilan dan Konten Aplikasi Grab	5
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kemudahan Penggunaan	48
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	48
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Promosi	49
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Minat Beli Ulang.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2. Skor Variabel Kemudahan Penggunaan.....	73
Lampiran 3. Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Lampiran 4. Skor Variabel Promosi	79
Lampiran 5. Skor Variabel Minat Beli Ulang	82
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan.....	85
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	86
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Promosi	88
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang.....	89
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan	90
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	91
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi.....	92
Lampiran 13. Hasil Uji Reabilitas Variabel Minat Beli Ulang	93
Lampiran 14. Koefisien Determinasi Parsial.....	94
Lampiran 15. Koefisien Determinasi Berganda	95
Lampiran 16. Surat Riset	96
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup	97

Riana Puspitasari

Dosen Pembimbing :

NPM : 21177000217

Imelda Aprileny, SE., ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di
PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap minat beli ulang pada studi konsumen pelanggan aplikasi Grab PT. Sido Muncul Kebon Jeruk, Jakarta Barat.

Penelitian ini menggunakan strategi penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan menggunakan alat analisis SPSS v 25. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sido Muncul Kebon Jeruk, Jakarta Barat, dengan jumlah sampel 98 responden.

Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang. Secara simultan kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan promosi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang dengan taraf nyata $\alpha=0,05$.

Kata kunci : Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Promosi, Minat Beli Ulang.

Riana Puspitasari NPM : 21177000217 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Imelda Aprileny, SE., ME
APPLICATIONS INFLUENCE OF EASY-OF-USE, QUALITY OF SERVICE, AND PROMOTION ON RE-BUY INTEREST (Consumer Study of Grab Application Customers at PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)	
ABSTRACT <i>This study aims to see and analyze the enthusiasm for application use, service quality, and promotion of repurchase interest in the consumer study of the Grab application customers. Sido Muncul Kebon Jeruk, West Jakarta.</i> <i>The study used an associative research strategy with a quantitative approach, which was measured by the coefficient of determination and hypothesis testing using the SPSS v 25 analysis tool. The population in this study were all employees of PT. Sido Muncul Kebon Jeruk, West Jakarta with a sample size of 98 respondents.</i> <i>The results of the research prove that partially the use of use, service quality, and promotion have a significant effect on repurchase interest. Simultaneously, ease of use, quality of service, and promotion have a significant influence on repurchase interest with a real level of $\alpha = 0.05$.</i>	
Keywords: Ease of Use, Quality of Service, Promotion, Repurchase Interests.	