

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA GOJEK PADA MASYARAKAT DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Otona Zalukhu
180910373**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA GOJEK PADA MASYARAKAT DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Otona Zalukhu
180910373**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Otona Zalukhu
NPM : 180910373
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

“Pengaruh Kemudahan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Gojek Pada Masyarakat Di Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. sepengetahuan saya, dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari manapun.

Batam, 01 Agustus 2023



Otona Zalukhu
180910373

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA GOJEK PADA MASYARAKAT DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Otona Zalukhu
180910373**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 24 Juli 2023



**Asron Saputra, S.E., M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Adanya pengkajian ini guna menganalisis dampak antara kemudahan dan kualitas pelayanan pada keputusan pembelian jasa Gojek pada masyarakat Kota Batam. Kemudahan dalam penggunaan Gojek merupakan hal yang paling mendasar dalam menawarkan produk yang dijual serta kualitas layanan, makin optimal kualitas yang ditawarkan semakin meningkat pula konsumen untuk menggunakannya. Pengkajian ini memakai deskriptif secara pendekatan kuantitatif serta jumlah responden sebar 212 responden yang diambil pada masyarakat perumahan Taman Cipta Asri Tembesi Blok L Rt 008 Rw 012. Dengan bantuan program SPSS versi 26 diperoleh hasil bahwa diketahui besar t hitung $7,491 > t$ tabel $1,971$ serta nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan demikian variabel kemudahan berdampak signifikan pada keputusan pembelian, pada variabel kualitas pelayanan nilai t hitung $4,005 > t$ tabel $1,971$ serta nilai sig $0,000 < 0,05$ maka kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap keputusan pembelian. Untuk f hitung pada pengkajian ini adalah $104,253 > F$ tabel $2,65$ serta signifikasinya yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga kemudahan serta kualitas layanan berdampak positif serta signifikan pada keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kemudahan; Kualitas Pelayanan; Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The existence of this research is to analyze the effect of convenience and service quality on the decision to purchase Gojek services in the people of Batam City. The ease of using Gojek is the most basic thing in offering products that are sold as well as the quality of service, the better the quality offered the more consumers will use it. This research uses descriptive research with a quantitative approach and the number of respondents is 212 respondents taken from the Taman Cipta Asri Tembesi housing community, Block L Rt 008 Rw 012. With the help of the SPSS version 26 program, it is found that the t count is 7.491 > t table 1.971 and the value sig 0.000 < 0.05 thus the convenience variable has a significant effect on purchasing decisions, on the service quality variable the t count is 4.005 > t table 1.971 and the sig value is 0.000 < 0.05, service quality has a significant effect on purchasing decisions. The f count in this study is 104.253 > F table 2.65 and the significance is 0.000 < 0.05, so the convenience and quality of service have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *Convenience, Quality of Service, Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pengaruh kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa gojek pada masyarakat di kota Batam” yang merupakan persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari skripsi ini. Segala bentuk bantuan, doa, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak yang telah turut memberi semangat dan harapan bagi penulis sehingga dapat untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam,
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam,
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam,
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi sekaligus pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam,
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam,
6. Kedua orang tua dan kakak-kakak yang telah mendukung, mendoakan, dan memberi semangat selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini,
7. Temen-teman yang telah membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Demikian, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti yang selanjutnya dan juga bagi pihak yang membutuhkan di masa yang akan datang. Semoga Tuhan membalas kebaikan dan melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Batam, 24 Juli 2023



Otona Zalukhu



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis	12
1.6.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Kemudahan	13
2.1.1.1 Pengertian Kemudahan	13
2.1.1.2 Faktor Kemudahan	14
2.1.1.3 Indikator Kemudahan	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Keputusan Pembelian	16
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
2.1.3.2 Faktor Keputusan Karyawan.....	17
2.1.3.3 Indikator Keputusan Karyawan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Berpikir.....	19
2.4 Hubungan Antar Variabe;	19
2.4.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	20
2.4.3 Pengaruh Kemudahan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	20
2.5 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22

3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Sifat Penelitian	22
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.3.1	Lokasi Penelitian	23
3.3.2	Periode Penelitian.....	23
3.4	Populasi dan Sampel	23
3.4.1	Populasi	23
3.4.2	Teknik Penentuan Besaran Sampel	24
3.4.3	Teknik Sampling	25
3.5	Sumber Data.....	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7	Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.7.1	Variabel Independen	27
3.7.2	Varibael Dependen.....	27
3.8	Metode Analisis Data	29
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	29
3.8.2	Uji Kualitas Data	30
3.8.2.1	Uji Validitas Data.....	30
3.8.2.2	Uji Reabilitas Data	31
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	32
3.8.3.1	Uji Normalitas	32
3.8.3.2	Uji Heteroskedasitas.....	32
3.8.3.3	Uji Multikolinearitas	32
3.8.4	Uji Pengaruh.....	33
3.8.4.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.8.4.2	Analisis Koefisien Dterminasi (R^2).....	33
3.8.5	Uji Hipotesis.....	34
3.8.5.1	Uji t (Parsial)	34
3.8.5.2	Uji f (Simultasn).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1	Sejarah Gojek	35
4.1.2	Visi dan Misi Gojek	35
4.2	Deskripsi Karesteristik Responden	36
4.2.1	Profil Responden	36
4.2.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.2.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.2.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.2.1.5	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	39
4.2.1.6	Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Goejk.....	40
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	40
4.3.1	Analisis Deskripsi	40
4.3.1.1	Variabel Kemudahan (X_1).....	41
4.3.1.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	42
4.3.1.3	Varibael Keputusan Pembelian (Y).....	43

4.4	Hasil Uji Kualitas	44
4.4.1	Hasil Uji Validitas	44
4.4.2	Hasil Uji Reabilitas	45
4.5	Analisis Data	46
4.5.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.5.1.1	Hasil Uji Normalitas.....	46
4.5.1.2	Hasil Uji Multikolinearitas	48
4.5.1.3	Hasil Uji Heteroskedasitas	48
4.5.2	Hasil Uji Pengaruh	49
4.5.2.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	49
4.5.2.2	Hasil Koefisien Dterminan (R2)	50
4.6	Pengujian Hipotesis.....	51
4.6.1	Uji t (Parsial)	51
4.6.2	Uji f (Simultan)	51
4.7	Pembahasan.....	52
4.7.1	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	52
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	53
4.7.3	Pengaruh Kemudahan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	53
4.8	Implikasi Hasil Penelitian	54
4.8.1	Implikasi Teoritis	54
4.8.2	Implikasi Praktis.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Simpulan	55
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Histogram	46
Gambar 4.2 <i>Normal P-Plot Regression Standadized</i>	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Transportasi Online di Indonesia yang Paling diminatii pada Tahun 2022	4
Table 1.2 Mini Survey tentang Gojek pada 30 Responden Tahun 2023	6
Table 1.3 Presentase Layanan pada Gojek Tahun 2022.....	7
Tabel 1.4 SOP driver Gojek 2023	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Skala Likert	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.4 Rentang Skala.....	30
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan	39
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Gojek	40
Tabel 4.7 Skor Indikator Variabel Kemudahan (X_1).....	41
Tabel 4.8 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	42
Tabel 4.9 Skor Indikator Variabel Keputusan Pembelian (Y)	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Simornov</i>	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial).....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji f (Simultan).....	52

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	24
Rumus 3.2 Rentang Skala	29
Rumus 3.3 <i>Bivariate Pearson</i>	30
Rumus 3.4 <i>Cronbach Alpha</i>	31
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda.....	33
Rumus 3.6 R^2	33