

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
PERSEPSI KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
APLIKASI GOFOOD DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Risan Fitriadi
200910142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
PERSEPSI KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
APLIKASI GOFOOD DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Risan Fitriadi
200910142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Risan Fitriadi

NPM : 200910142

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Gofood Di Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam 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 di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi 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 siapapun

Batam, 12 Juli 2025



Risan Fitriadi
200910142

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
PERSEPSI KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
APLIKASI GOFOOD DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Risan Fitriadi
200910142**

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

Batam, 12 Juli 2025



**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor bisnis dan perilaku konsumsi masyarakat. Salah satu inovasi yang mencerminkan perubahan tersebut adalah layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi daring, seperti GoFood. Aplikasi ini menawarkan kemudahan akses, pilihan restoran yang beragam, serta metode pembayaran yang fleksibel, sehingga menjadi solusi praktis bagi masyarakat urban. Namun, di tengah tingginya penggunaan, berbagai keluhan dari pengguna terkait kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi terhadap layanan menunjukkan adanya hambatan yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi konsumen, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi GoFood di Kota Batam. Fenomena tersebut menjadi penting mengingat loyalitas pelanggan merupakan elemen kunci dalam mempertahankan daya saing layanan di era digital. Berdasarkan sejumlah studi terdahulu dan ulasan pengguna, diketahui bahwa persepsi terhadap kualitas layanan, navigasi aplikasi, kecepatan pengiriman, serta keandalan sistem sangat memengaruhi keputusan pembelian ulang. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman strategis dalam pengembangan layanan aplikasi digital yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, GoFood, Persepsi Konsumen.

ABSTRACT

The rapid development of information technology has brought significant changes in various aspects of life, including in the business sector and people's consumption behavior. One innovation that reflects these changes is online application-based food delivery services, such as GoFood. This application offers easy access, a wide selection of restaurants, and flexible payment methods, making it a practical solution for urban communities. However, in the midst of high usage, various complaints from users regarding ease of use, trust, and perceptions of service indicate barriers that can affect customer loyalty. This study aims to analyze the influence of ease of use, consumer perceptions, and trust on customer loyalty in using the GoFood application in Batam City. This phenomenon is important because customer loyalty is a key element in maintaining service competitiveness in the digital era. Based on a number of previous studies and user reviews, it is known that perceptions of service quality, app navigation, delivery speed, and system reliability strongly influence repurchase decisions. Using a quantitative approach, this research is expected to contribute to strategic understanding in the development of digital application services oriented towards customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *Customer Loyalty, Consumer Perception, Ease of Use, GoFood, Trust.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan 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., CPS. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 12 Juli 2025



Risan Fitriadi



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Kemudahan Penggunaan	14
2.1.1.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan	14
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Penggunaan	15
2.1.1.3 Indikator-Indikator Kemudahan Penggunaan	17
2.1.2 Persepsi Konsumen	19
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Konsumen	19
2.1.2.2 Dimensi Persepsi Konsumen	20
2.1.2.3 Indikator-Indikator Persepsi Konsumen	22
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	24
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan	24
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	25
2.1.3.3 Indikator-Indikator yang Mempengaruhi Kepercayaan	26
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	27
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	27
2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	29
2.1.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	30
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.3.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.3.2 Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Sifat Penelitian	39
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	40
3.3.1	Lokasi Penelitian	40
3.3.2	Periode Penelitian	40
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.4.1	Populasi	41
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	41
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	42
3.5	Sumber Data	43
3.6	Metode Pengumpulan Data	44
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
3.7.1	Variabel Independen (X)	45
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	45
3.8	Metode Analisis Data	47
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	47
3.8.2	Uji Kualitas Data	48
3.8.2.1	Uji Validitas	48
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	49
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	50
3.8.3.1	Uji Normalitas	50
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	51
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	52
3.8.4	Uji Pengaruh	52
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.9	Uji Hipotesis	54
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t	54
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	57
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	59
4.3.1	Kemudahan Penggunaan (X1)	59
4.3.2	Persepsi Konsumen (X2)	60
4.3.3	Kepercayaan Pelanggan (X3)	60
4.3.4	Loyalitas Pelanggan (Y)	61
4.4	Analisis Data	62
4.4.1	Uji Statistik Deskriptif	62
4.4.2	Uji Kualitas Data	63
4.4.2.1	Uji Validitas	63
4.4.2.2	Uji Reliabilitas	68
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	69
4.4.3.1	Uji Normalitas	69
4.4.3.2	Uji Multikolinearitas	69
4.4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	70

4.4.4	Uji Pengaruh.....	71
4.4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.5	Pengujian Hipotesis.....	74
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	74
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	75
4.6	Pembahasan.....	76
4.6.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.6.2	Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	77
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
4.6.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Konsumen Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	80
4.7.1	Implikasi Teoritis	80
4.7.2	Implikasi Praktis.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Permasalahan Kemudahan Penggunaan	3
Gambar 1.2 Permasalahan Persepsi Konsumen	6
Gambar 1.3 Permasalahan Kepercayaan	6
Gambar 1.4 Ulasan Pengguna di App Store mengenai keterlambatan.....	7
Gambar 1.5 Hasil Utama dari Penelitian oleh Farida dan Yoeliastuti (2022).....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	40
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kusisioner	45
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan GoFood.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemesanan Perbulan	58
Tabel 4.4 Rata-Rata Skor Variabel Kemudahan Dari Hasil Responden	59
Tabel 4.5 Rata-Rata Skor Variabel Persepsi Dari Hasil Responden	60
Tabel 4.6 Rata-Rata Skor Variabel Kepercayaan Dari Hasil Responden	61
Tabel 4.7 Rata-Rata Skor Variabel Loyalitas Dari Hasil Responden	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	63
Tabel 4.9 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1)	64
Tabel 4.10 Uji Validitas Persepsi Konsumen (X2)	65
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan (X3)	66
Tabel 4.12 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	67
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2)	73
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	74
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan)	75

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Lameshow</i>	42
Rumus 3.2 Rentang Skala	48
Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i>	49
Rumus 3.4 <i>Alpha Crobach</i>	50
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda.....	53