



**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN GRAB *ONLINE*
(Studi Kasus Pengguna Grab *Oline* di Kota Kudus)**

Oleh

ELFA NAILIS SA' ADAH

201511417

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2018



**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN GRAB *ONLINE*
(Studi Kasus Pengguna Grab *Online* di Kota Kudus)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh

ELFA NAILIS SA'ADAH

201511417

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2018

**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN, KEPERCAYAAN, TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN MENGGUNAKAN GRAB *ONLINE*
(Studi Kasus Pengguna Grab *Online* di Kota Kudus)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

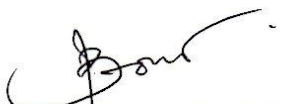
Tanggal,.....


Kudus,

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I




(Agung Subono, SE., M.Si)
NIDN. 0520017602


(Sutono, SE., MM, Ph.D)
NIDN. 0626017003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



(Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM)
NIDN. 0618066201


(Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM)
NIDN. 0624018301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Kita melihat kebahagiaan itu seperti pelangi, tidak pernah berada di atas kepala kita sendiri, tetapi selalu berada di atas kepala orang lain."

(Thomas Hardy)

"Satu- satunya momen untuk merasakan kebahagiaan adalah di masa ini. Masa lalu memberikan penyesalan, sedang masa depan hanya ketidakpastian".

(Arsene Wenger)

kaki yang akan berjalan lebih jauh, tangan yang akan berbuat lebih banyak, mata yang akan menatap lebih lama, leher yang lebih sering melihat ke atas, lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, dan hati yang akan bekerja lebih keras, serta mulut yang akan selalu berdoa"

(5 cm)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya.
2. Kedua orangtuaku tercinta, Ayahanda (Shodiqin) dan Ibundaku (Rusminiyati) terima kasih untuk kerja keras, cinta dan kasih sayang yang tulus, dan doa yang begitu besar tiada henti.
3. Kakak-kakakku tersayang, miftakhul Jannah (Alm) terima kasih untuk kebersamaan dan kasih sayangmu selama ini, semoga kamu disana bahagia melihatku, dan untuk Kurnia Wachidah, Nurul Arofah juga terima kasih selalu mensupport, peduli, dan menyayangiku.

4. Aburizal Akbar, yang mencoba memberikan yang terbaik dan kebahagiaan untukku.
5. Sahabat-sahabatku para pencari sholeh, mbak anik, Indri, Ani, Galuh, Ratna, yang sudah memberikan perjalanan hidup kisah suka duka selama ini, memberikan perubahan dalam hidup menjadi lebih baik dan semoga persahabatan kita Until Jannah
6. Almamater Universitas Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu dan pengalaman.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Menggunakan Grab Online (Studi Kasus Pengguna Grab Online Di Kota Kudus)”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Dr. H. Suparno, SH.MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Agung Subono, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Sutono, SE., MM, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.
5. Ibu Indah Dwi P, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasehat, materi, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.

Kudus,
Penulis

2018

Elfa Nailis Sa'adah

201511417

**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN GRAB *ONLINE*
(Studi Kasus Pengguna Grab *Online* di Kota Kudus)**

ELFA NAILIS SA'ADAH
2015-11-417

Pembimbing 1 : Sutono, SE., MM, Ph.D

2 : Indah Dwi Prasetyanigrum, SE., MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Inovasi layanan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian *Online* pada pengguna Grab *Online* di Kudus. Objek dalam penelitian ini adalah Grab *Online* dengan sampel pada pengguna Grab di Kudus. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji t (parsial) dan uji F (serempak). Proses perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel Independen (inovasi layanan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian *online*. Hasil pengujian secara berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian *online*.

Kata kunci : inovasi layanan, kemudahan penggunaan, keamanan, kepercayaan, keputusan pembelian *online*.

***INFLUENCE OF SERVICE INNOVATION, EASY OF USE, SECURITY,
TRUST ON DECISION OF CONSUMER PURCHASE USING GRAB
ONLINE***

(Grab Online User Case Study in Kudus)

ELFA NAILIS SA'ADAH
2015-11-417

*Advistor 1 : Sutono, SE., MM, Ph.D
2 : Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM*

***UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF
MANAGEMENT***

ABSTRACT

This study aims to find out the Influence of Service Innovation, Ease of Use, Security, Trust of Online Purchase Decision on Grab Online users in Kudus. The object in this study is Grab Online with a sample on the Grab user in Kudus. This type of research is qualitative and quantitative. The sample in this research is 100 respondents by using purposive sampling technique. The technique of data analysis using multiple linear regression analysis accompanied by t test (partial) and F test (simultaneously). The calculation process uses the help of SPSS application version 24.0. The results of the tests show that all Independent variables (service innovation, ease of use, security, and trust) partially have a significant effect on online purchasing decisions. Multiple test results show that all Independent variables together significantly influence online purchasing decisions..

Keywords: service innovation, ease of use, security, trust, online purchasing decisions.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Keputusan Pembelian Online.....	11
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian Online	11
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian Online.....	14
2.2 Inovasi Layanan.....	14
2.2.1 Pengertian Inovasi Layanan.....	14
2.2.2 Indikator Inovasi Layanan	16

2.3 Kemudahan Penggunaan.....	16
2.3.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan	16
2.3.2 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	18
2.4 Keamanan	18
2.4.1 Pengertian Keamanan.....	18
2.4.2 Indikator Keamanan	20
2.5 Kepercayaan	20
2.5.1 Pengertian Kepercayaan	20
2.5.2 Indikator Kepercayaan.....	22
2.6 Pengaruh Antar Variabel	22
2.6.1 Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Keputusan Pembelian Online.....	22
2.6.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian Online.....	22
2.6.3 Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Online.....	22
2.6.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Online.....	23
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	24
2.8 Kerangka Pikir Teoritis	30
2.9 Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.2.1 Variabel Penelitian	33
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Metode Pengolahan data.....	45
3.7.1 <i>Scoring</i>	45
3.7.2 <i>Coding</i>	45
3.7.3 <i>Editing</i>	46
3.7.4 <i>Tabulating</i>	46
3.8 Metode Analisis Data	46
3.9 Pengujian Hipotesis	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Grab Online.....	52
4.1.1	Sejarah Grab Online	52
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan Grab Online	52
4.1.3	Pertumbuhan Grab.....	54
4.1.4	Pilihan Produk Grab	56
4.2	Penyajian Data.....	56
4.2.1	Karakteristik Identitas Responden.....	56
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian	60
4.2.2.1	Variabel Inovasi Layanan (X1)	60
4.2.2.2	Variabel Kemudahan Penggunaan (X2).....	61
4.2.2.3	Variabel Keamanan (X3).....	62
4.2.2.4	Variabel Kepercayaan (X4).....	64
4.2.2.5	Variabel Keputusan Pembelian Online (Y).....	65
4.3	Analisis Data.....	66
4.3.1	Uji Parsial	69
4.3.2	Uji Berganda.....	74
4.3.3	Adjusted R Square	75
4.4	Pembahasan	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Antara Transportasi Ojek Online	3
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Inovasi Layanan (X_1)	40
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan (X_2)	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Keamanan (X_3)	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepercayaan (X_4).....	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian <i>Online</i> (Y)	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 3.7 Data Skala Likert	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.2 Usia Responden.....	58
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	58
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	59
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Inovasi Layanan.....	60
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan	62
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Keamanan	63
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Kepercayaan	64
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian <i>Online</i>	66
Tabel 4.10 Hasil Regresi	67
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial)	69

Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4.13 Hasil <i>Ajusted R Square</i>	76



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli	12
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Teoritis	31

