

**PENGARUH LAYANAN DAN INFORMASI ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA APLIKASI GRAB DENGAN *WORD OF MOUTH*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro)**

SKRIPSI



Oleh :

**DESY FITRIA RAMADHANI
19610195**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**PENGARUH LAYANAN DAN INFORMASI ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA APLIKASI GRAB DENGAN *WORD OF MOUTH* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro)**

SKRIPSI

Diajukan

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

Oleh:

**DESY FITRIA RAMADHANI
19610195**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

20

ABSTRAK

Desy Fitria Ramadhani. 2023. *Pengaruh Layanan dan Informasi Online Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Aplikasi Grab Dengan Word Of Mouth Sebagai Variabel Interveningnya (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 19)*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Ratmono, S.E., M.M (2) Fitriani, S.E.,M.M.

Teknologi komunikasi, media dan informatika yang semakin berkembang pesat serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global telah membawa pengaruh cara dan pola kegiatan bisnis di industri perdagangan, pemerintahan sosial dan politik serta banyak membantu masalah – masalah sosial dan ekonomi. Melihat peluang bisnis berbasis internet yang menjanjikan, membuat pelaku bisnis melakukan kombinasi antara internet dan transportasi. Salah satu perusahaan pencetus layanan transportasi berbasis aplikasi online adalah Grab, yang menyediakan layanan ojek online. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi layanan dan informasi online terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi Grab dengan *Word Of Mouth* sebagai variabel interveningnya dengan studi kasus mahasiswa manajemen Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 19. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, teknik cluster random sampling dengan menggunakan rumus slovin dan menggunakan rumus t-test. Instrumen penelitian adalah kuisioner dan dokumentasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 103 mahasiswa manajemen Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 19. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi grab, informasi online berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi grab dan variabel *word of mouth* sebagai variabel intervening yang berpengaruh signifikan dan memperkuat hubungan layanan dengan keputusan penggunaan jasa serta variabel *word of mouth* sebagai variabel intervening yang berpengaruh signifikan dan memperkuat hubungan informasi online dengan keputusan penggunaan jasa

Kata Kunci : Layanan, Informasi Online, Keputusan Penggunaan Jasa dan *Word of Mouth*

ABSTRACT

Desy Fitria Ramadhani. 2023. The Effect of Online Services and Information on the Decision to Use Grab Application Services with Word of Mouth as the Intervening Variable (Case Study of Muhammadiyah University of Metro Management Students Batch 19). Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Advisor (1) Ratmono, S.E., M.M (2) Fitriani, S.E.,M.M.

Communication, media and informatics technology that is growing rapidly and the widespread development of global information infrastructure has influenced the ways and patterns of business activity in the trade industry, social and political governance and has helped many social and economic problems. Seeing promising internet-based business opportunities, makes business people do a combination of the internet and transportation. One of the companies that originated online application-based transportation services is Grab, which provides online motorcycle taxi services. This research was conducted to determine the significance of online services and information on the decision to use Grab application services with Word Of Mouth as the intervening variable with a case study of Muhammadiyah Metro University management students batch 19. This study used quantitative research, cluster random sampling technique using the slovin formula and using t-test formula. The research instruments are questionnaires and documentation. The sample used in this study were 103 management students at Muhammadiyah Metro University batch 19. The results of the analysis show that service quality has a significant effect on the decision to use the grab application service, online information has a significant effect on the decision to use the service grab application, word of mouth variable as an intervening variable that has a significant effect and strengthens the service relationship with the decision to use services and the word of mouth variable as an intervening variable that has a significant effect and strengthens the relationship between online information and the decision to use services.

Keywords: Services, Online Information, Service Usage Decisions and Word of Mouth

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN DAN INFORMASI ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA APLIKASI GRAB DENGAN *WORD OF MOUTH* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING

(Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro)

DESY FITRIA RAMADHANI
19610195

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh:

Metro, April 2023

Dosen Pembimbing I



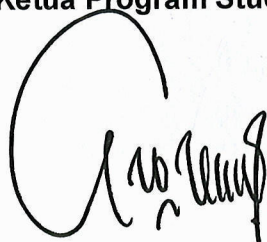
Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 020076001

Dosen Pembimbing II



Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 0206068604

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Nani Septiana, S.M., M.M
NIDN. 022009890

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH LAYANAN DAN INFORMASI ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA APLIKASI GRAB DENGAN *WORD OF MOUTH* SEBAGAI
VARIABEL INTERVING**

(Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro)

Oleh

DESY FITRIA RAMADHANI

NPM. 19610195

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus:

Hari : Rabu
Tanggal : 16 Agustus 2023
Tempat Ujian : Ruang sidang FEB UM metro

Tim Penguji,



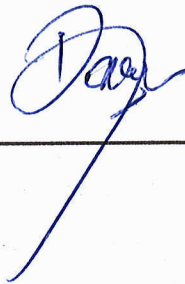
Ratmono, S.E., M.M
NIDN. 0220076001

Ketua Penguji



Fitriani, S.E., M.M
NIDN. 0206068604

Sekretaris



Dr. Yateno
NIDN. 0225046502

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan,



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“ Lapangkan untukku dadaku, dan mudahkanlah urusanku, dan lepaskanlah kekakuanku dari lidahku. Supaya mereka mengerti perkataanku”.

(Q. S At Thaha 25- 28)

If you can imagine it you can achieve it, if you can dream it you can become it.

~William Arthur Ward~

PERSEMBAHAN

Sujud Syukur penulis sembahkan pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdir dan karuniaMu penulis bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan penulis dalam meraih cita-cita. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasullullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasalam.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orangtua, ayahanda tercinta Alm. Jaryanto dan ibunda tersayang Murwani yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada peneliti.
2. Segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Suwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ibu Nani Septiana, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Bapak Ratmono, S.E., M.M., selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Fitriani, S.E., M.M., selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Kampus tercinta, Universitas Muhammadiyah Metro tempat peneliti menimba ilmu selama ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah Swt. Zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Layanan dan Informasi Online Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Aplikasi Grab Dengan *Word Of Mouth* Sebagai Variabel Interveningnya (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 19)". Shalawat dan salam kepada Rasulullah Saw. yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa banyak pihak yang telah memberikan sumbangsuhnya dalam menyelesaikan proposal yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ratmono, S.E.,M.M sebagai pembimbing pertama yang telah menyumbangkan keahlian dan idenya untuk membantu penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Fitriani, S.E.,M.M. selaku pembimbing kedua yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya dalam menyelesaikan proposal ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi penulis khususnya dan bagi kampus kita dan semua pembaca pada umumnya.

Metro, Januari 2023

Peneliti,



Desy Fitria Ramadhani
NPM.19610195

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desy Fitria Ramadhani
Npm : 19610195
Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan dan Informasi Online Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Aplikasi Grab Dengan *Word Of Mouth* Sebagai Variabel Interveningnya (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 19)” adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas.



Desy Fitria Ramadhani
NPM.19610195

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)


UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

**SURAT KETERANGAN
UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

Nomor: 434/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DESY FITRIA RAMADHANI
NPM : 19610195
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:
PENGARUH LAYANAN DAN INFORMASI ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA APLIKASI GRAB DENGAN WORD OF MOUTH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 31 Agustus 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302



Alamat:
Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Pangmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Jember, Jember, Jawa Timur 60115, Indonesia
Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Ruang Lingkup Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
A. Kajian Teoritis	8
1. Manajemen	8
2. Manajemen bisnis	9
3. Layanan dan Informasi Online	12
a. Pengertian Layanan	12
b. Kualitas Layanan	14
4. Keputusan Penggunaan Jasa	17
a. Pengertian Keputusan Penggunaan Jasa	17
b. Proses Keputusan pembelian	17
5 Word Of Mouth	19

a. Definisi Word Of Mouth (WOM)	19
b. Elemen dari Word Of Mouth	20
B. Penelitian Relevan	21
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Tahapan Penelitian	26
1. Populasi	26
2. Sampel dan Teknik Sampling.....	26
C. Definisi Operasional Variabel	27
1. Variabel Bebas (Independen)	27
2. Variabel Terikat (Dependen)	27
3. Variabel Intervening	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Teknis Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum.....	35
B. Hasil Penelitian.....	36
C. Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel	Halaman
1. Hasil Kuisisioner Pra-Survey Pada Konsumen Gojek.....	4
2. Variabel Kualitas Layanan.....	16
3. Variabel Informasi Online.....	17
4. Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	18
5. Hasil penelitian relevan.....	21
6. Persamaan dan Perbedaan dengan Peneliti Terdahulu.....	24
7. Penilaian Skala Likert.....	27
8. Jenis Layanan Grab.....	33
9. Data Jenis Kelamin Responden.....	34
10. Usia Responden.....	34
11. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Layanan (X1).....	35
12. Hasil Uji Validitas Variabel Informasi (X2).....	36
13. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa Aplikasi (Y)...	37
14. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word Of Mouth</i> (Z).....	38
15. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
16. Hasil Uji Normalitas.....	39
17. Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	40
18. Hasil Uji Linearitas Variabel Informasi Online Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	40
19. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42
20. Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
21. Hasil Analisis Jalur Path (Path Analysis).....	43
22. Hasil Uji T.....	45
23. Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	47

Daftar Gambar

Gambar	Halaman
1. Data Penggunaan Internet di Indonesia Tahun 2018-2022.....	1
2. Data Penggunaan Layanan Logistik Online Tahun 2022.....	3
3. Data Persentase Pengguna Aplikasi Transportasi Online di Indonesia.....	3
4. Kerangka pemikiran peneliti	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Keputusan Pembimbing.....	55
2. Kuisisioner Penelitian.....	56
3. Form Persetujuan Seminar Proposal.....	61
4. Form Daftar Hadir Seminar Proposal.....	62
5. Form Berita Acara Seminar Proposal.....	63
6. Form Persetujuan Perbaikan Seminar Proposal.....	64
7. Halaman Pengesahan.....	65
8. Surat Tugas Penelitian.....	66
9. Surat Izin Penelitian.....	67
10. Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	68
11. Hasil Uji Validitas X2.....	69
12. Hasil Uji Validitas Y.....	70
13. Hasil Uji Validitas Z.....	71
14. Hasil Uji Reliabilitas.....	72
15. Hasil Uji Normalitas.....	72
16. Hasil Uji Linieritas Variabel X1 Terhadap Y.....	73
17. Hasil Uji Linieritas Variabel X2 Terhadap Y.....	73
18. Hasil Uji Heteroskedastitas.....	74
19. Hasil Analisis Jalur Path Persamaan I.....	75
20. Hasil Analisis Jalur Path Persamaan II.....	75
21. Hasil Analisis Jalur Path Persamaan III.....	75
22. Hasil Uji T.....	76
23. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	76
24. Kartu Bimbingan.....	77
25. Form Persetujuan Sidang Skripsi.....	82