

**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
E-TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI
GOJEK DI PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Alfina Asma'ul Khasanah
NIM : 20415331
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
E-TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI
GOJEK DI PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Alfina Asma'ul Khasanah
NIM : 20415331
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Inovasi Layanan, Kemudahan
Penggunaan, dan *E-trust* terhadap Keputusan
Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo

Nama : Alfina Asma'ul Khasanah

NIM : 20415331

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 15 Juni 2001

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Dr. Adi Santoso, S.E., M.M
NIDN. 0727118803

Ponorogo, 08 Agustus 2024
Pembimbing II



Naning Kristivana, S.E., M.M
NIDN. 072117501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



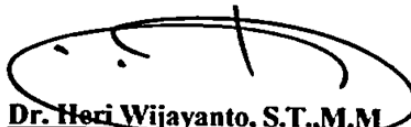
Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 99760508 200501 1 002

Penguji I



Dr. Adi Santoso, S.E., M.M
NIDN. 0727118803

Dosen Penguji :
Penguji II



Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M
NIDN. 0025057401

Penguji III



Dr. Riawan, S.Pd., M.M
NIDN. 0705128502

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan *E-trust* terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih tulus dan hormat kepada :

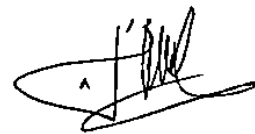
1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Happy Susanto, M.A., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

5. Bapak Dr. Adi Santoso, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Naning Kristiyana, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamuallaikum Wr.Wb

Ponorogo, 08 Agustus 2024



Alfina Asma'ul Khasanah

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 08 Agustus 2024

Penulis



**Alfina Asma'ul Khasanah
NIM. 20415331**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat, rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan *E-trust* terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo”**. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai ungkapan rasa cinta dan terimakasih, karya tulis Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Eddy Susanto. Terima kasih atas segalanya, terima kasih doa, dukungan, dan cinta kasih yang tiada henti-hentinya beliau berikan hingga saya mampu menyelesaikan studi hingga sarjana. Terima kasih atas segala perjuangan dan pengorbanan beliau untuk mendukung saya meraih impian. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi Ayah dengan kesehatan, kebahagiaan, dan umur panjang. Ayah harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
2. Pintu surgaku, Ibu Siti Supatmi (Almh) yang paling saya rindukan. Banyak hal yang menyakitkan saya lalui tanpa sosok Ibu, babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Terima kasih atas semua yang diberikan dan selalu menjadi alasan utama saya bertahan menyelesaikan skripsi ini. Maka, skripsi ini saya persembahkan khususnya untuk beliau, yang semasa hidupnya ingin melihat saya dengan gelar sarjana. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan Ibu ditempat yang paling

mulia di sisi Allah SWT. Aamiin Allahuma Aamiin. *I love you more more more* bu.

3. Mbah Uti tercinta, Ibu Saminah yang sudah seperti Ibu kedua bagi saya. Terima kasih atas perhatian, kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya serta ketulusan beliau dalam merawat saya. Terima kasih telah menjadi *support system* untuk saya. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Uti harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
4. Bapak Dr. Adi Santoso, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing I, terimakasih atas bimbingan, kritik dan saran, serta arahan penuh dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ibu Naning Kristiyana, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu menasehati, memberikan dukungan sehingga penulis bisa terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Adikku tersayang, Ufaira Meshah Azahra. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan segala semangat, doa serta segala bentuk perhatian kecilnya. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku. Kakak akan selalu mengusahakan semua dan tunggu kakak sukses agar bisa membahagiakan dan mengobati kesedihanmu.
7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Novan Hafidh Al Aziz. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya. Telah bersedia menjadi rumah, pendamping

dalam segala hal yang menemani, penasehat yang baik, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah.

8. Sahabat dan teman-teman terbaikku Ike Setyani, Putri, Alifah, Yusma, dan Fauziah serta kawan seperjuangan Manajemen 7F angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas pelajaran berharganya selama menempuh perkuliahan sampai akhirnya berpisah seiring berjalannya waktu. *See you on top guys.*
9. Semua pihak yang terlibat, terimakasih untuk teman - teman yang telah membantu penulis selama penelitian ini yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Apapun kekurangan dan kelebihanmu mari rayakan diri sendiri.

Akhir kata penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Penulis berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang tercinta. Semoga skripsi ini kedepannya dapat memberikan manfaat dalam kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang mendatang.

MOTTO

“*Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).*”

(QS. Al-Insyirah ayat 6-7)

“*Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri.*”

(QS. Al-Isra' ayat 7)

“*Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah – lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang - gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan*”.

(Boy Candra)

“*Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.*

Jadi tetap kuat dan berjuang terus ya!!

RINGKASAN

Alfina Asma'ul Khasanah, NIM 20415331, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Univesitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan *E-trust* terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan elektronik (*E-trust*) terhadap keputusan penggunaan aplikasi Gojek di Ponorogo. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari 100 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Gojek di wilayah Ponorogo. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan, kemudahan penggunaan, dan *E-trust* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Gojek di Ponorogo. Inovasi layanan terbukti meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna, sementara kemudahan penggunaan mempermudah pengguna dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Kepercayaan elektronik (*E-trust*) juga memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan keandalan aplikasi. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi Gojek di Ponorogo.

Kata Kunci: Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Elektronik (*E-Trust*), Keputusan Penggunaan, Aplikasi Gojek

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	ix
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
a. Bagi Perusahaan	8
b. Bagi Pihak Lain	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
1. Kajian Teori Utama (Grand Theory).....	10
2. Pemasaran	11
3. Manajemen Pemasaran	12
4. Bauran Pemasaran	13
a. Product (Produk).....	13
b. Price (Harga)	13
c. Place (Tempat/Distribusi)	14
d. Promotion (Promosi).....	14
a. People (Orang).....	14
b. Process (Proses).....	14
c. Physical Evidence (Bukti Fisik)	15
5. Perilaku Konsumen	15

6.	Inovasi Layanan	16
	a. Pengertian Inovasi Layanan	16
	b. Dimensi Inovasi Layanan.....	17
	c. Inovasi Pelayanan Publik	17
	d. Strategi Inovasi Layanan.....	19
	e. Teknologi dan Inovasi Layanan	22
	f. Implementasi Inovasi	24
	g. Indikator Inovasi Layanan.....	26
7.	Kemudahan Penggunaan	26
	a. Definisi Kemudahan Penggunaan.....	26
	b. Karakteristik Kemudahan Penggunaan Aplikasi Gojek.....	27
	c. Faktor-Faktor Pendukung Kemudahan Penggunaan	29
	d. Tantangan dan Hambatan Kemudahan Penggunaan	34
	e. Strategi Peningkatan Kemudahan Penggunaan	36
	f. Indikator Kemudahan Penggunaan.....	37
8.	<i>E-Trust</i>	38
	a. Pengertian E-Trust	38
	b. Sertifikat Digital	39
	c. Struktur Sertifikat Digital.....	39
	d. Jenis Sertifikat Digital.....	40
	e. Manfaat sertifikat digital	41
	f. Indikator E-Trust	41
9.	Keputusan Penggunaan.....	42
	a. Definisi Keputusan Penggunaan.....	42
	b. Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	42
	c. Perceived value.....	44
	d. Persepsi Risiko	46
	e. Dampak persepsi risiko:.....	47
	f. Manfaat Memahami Persepsi Risiko	47
	g. Indikator Keputusan Penggunaan	48
2.2	Penelitian Terdahulu	49
2.3	Kerangka Pemikiran.....	51

2.4 Pengembangan Hipotesis	52
1. Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Keputusan Penggunaan	52
2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan	53
3. Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Keputusan Penggunaan	54
4. Pengaruh Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan <i>E-Trust</i> bersilmutan terhadap Keputusan Penggunaan	55

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 56

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	56
3.2 Populasi dan Sampel	56
1. Populasi.....	56
2. Sampel	56
3.3 Metode Pengambilan Data	58
1. Data Primer	58
2. Data sekunder.....	59
3. Skala Pengukuran.....	59
3.4 Definisi Operasional Variabel	60
3.5 Metode Analisis Data.....	62
1. Uji Instrumen	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	64
2. Teknik Analisis Data	64
a. Analisis Deskriptif	64
b. Melakukan Analisis Data	64
c. Pengujian Hipotesis	67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 69

4.1 Hasil Penelitian	69
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
a. Profil Perusahaan	69
b. Visi dan Misi Gojek	71
c. Fitur Layanan Gojek	72
2. Gambaran Umum Responden	76
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi	79
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan ...	80
f. Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang Digunakan ..	81
g. Deskripsi Jawaban Responden	81
3. Pengujian	86
a. Skema Model Partial Least Square	86
b. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	87
c. Pengujian Model Struktural (Inner Model)	91
d. Pengujian Hipotesis	92
4.2 Pembahasan	96
1. Inovasi Layanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo	96
2. Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo	97
3. <i>E-trust</i> berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo	99
4. Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan <i>E-trust</i> bersamaan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	102
1. Bagi Perusahaan Gojek	102
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model TAM	11
Gambar 2. 2 Skema Kerangka Pemikiran	51
Gambar 4. 1 Logo Gojek	70
Gambar 4. 2 Skema Model Partial Least Square	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	59
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	61
Tabel 3. 3 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS	63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Usia	77
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi	79
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan..	80
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	81
Tabel 4. 7 Skala Interval Skor Presepsi Variabel	82
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inovasi Layanan (X1)	82
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan (X2).....	83
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-trust (X3)	84
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan.....	85
Tabel 4. 12 Nilai Outer Loading	88
Tabel 4. 13 Nilai Average Variant Extracted (AVE)	89
Tabel 4. 14 Output Fornell-Lacker Criterion	90
Tabel 4. 15 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	91
Tabel 4. 16 Kriteria R-Square	92
Tabel 4. 17 Nilai R-Square.....	92
Tabel 4. 18 Hasil Estimasi Path Coefficient	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pengambilan Data	111
Lampiran 2. Data Responden.....	116
Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuesioner.....	123
Lampiran 4. Hasil Rata-Rata Jawaban Responden	128
Lampiran 5. Hasil Olah Data	129
Lampiran 6. Cek Plagiasi	131
Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan	132
Lampiran 8. Loa Artikel.....	134
Lampiran 9. Layanan/Fitur Aplikasi Gojek	135

