

**PERAN KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO DAN
PENGALAMAN DALAM MENGUKURNIAT PENGGUNAAN
JASAGO-SEND DALAM APLIKASI GOJEK**

KHAIRUNNISA MULYA HIDAYATI

8215112343



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

**THE ROLE OF CONSUMER TRUST, RISK PERCEPTION
AND CONSUMER EXPERIENCE IN MEASURING
INTENTION OF USING GOSEND IN GOJEK APLICATION**

KHAIRUNNISA MULYA HIDAYATI

8215112343



**This Thesis is Written as a Part of the Requirements for Getting a
Bachelor Degree of Economics**

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

MARKETING CONCERNTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

Khairunnisa Mulya Hidayati 2018; Peran Kepercayaan, Persepsi Risiko dan Pengalaman Dalam Pengukuran Niat menggunakan Gosend. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Marketing, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, SE, M.Si & Andrian Haro, S.Si, M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kepercayaan, Persepsi Risiko, Pengalaman dan Niat menggunakan serta melakukan pengujian pada variabel Kepercayaan, Persepsi Risiko dan pengalaman yang mempengaruhi Niat menggunakan Gosend. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna fitur Gosend dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 200 orang menggunakan alat analisis SPSS 25.00. Hasil pengujian penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan. Sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat menggunakan. Kemudian hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya variasi nilai variabel secara keseluruhan dapat menjelaskan variabel Niat menggunakan sebesar 42,3%. Sementara 57,8% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Implikasi dari penelitian ini bagi pihak manajemen perusahaan dan pengembangan fitur gosend agar memperhatikan kembali faktor kepercayaan, persepsi risiko dan pengalaman untuk mengembangkan niat pengguna fitur gosend.

Kata Kunci: Kepercayaan, Persepsi Risiko, Pengalaman, Niat Menggunakan

ABSTRACT

Khairunnisa Mulya Hidayati 2018; The Role of Trust, Risk Perception and experience in Measuring Use Intention Gosend. Mini-thesis, Jakarta: Marketing Management, Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Dra. Basrah Saidani, SE, M.Si & Andrian Haro, S.Si, M.M.

This research aims to describe clearly and testing the role Trust, Risk Perception and experience of Purchase Intention. The Research was carried out quantitatively, analysis descriptive research design, and use survey methods. The population in this study is that the customer use gosend in 6 month lately. The Total of sample in this research counted 200 respondents and the analysis of the research was conducted using SPSS 25 software. The test result for this model shows that the construct of trust and experience affect the intention of purchase significantly and positive. In contrast perceived risk affect the intention of purchase negative. This means that the intention of use gosend is influenced by trust and experience. In other side intention of use gosend will decrease by perceived risk. The result of determination analysis in this research shows the variation of trust, perceived risk and experience variable could explained the purchase intention variable for 42,3%, while 41,3% are influenced or explained by other variables that are not included in this research model. The implication of this study for the management company of gosend to pay re-attention to factor of trust, perceived risk, and experience in developing use intention of gosend future.






Keywords: Trust, Perceived Risk, Experience, Use Intention.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua		9/8/18
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 8817860018	Sekretaris		15/8/18
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		12/8/18
4. <u>Dra Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing I		10/8/18
5. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		10/8/18

Tanggal Lulus... 3 Agustus 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan namapengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 6 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan




Khairunnisa Mulya Hidayati

NIM. 8215112343

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang hanya karena izin-Nya lah peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini, dan tak lupa shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi inspirasi dalam setiap aktivitas peneliti sehingga mampu menyelesaikan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko dan Pengalaman Terhadap Niat Penggunaan Jasa Gosend (Survei Dilakukan Pada Pengguna Gosend)”**

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi tersebut. Maka penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dan materil dalam penyusunan skripsi ini, terutama peneliti haturkan kepada :

1. Ibu Dra. Basrah Saidani, SE, M.Si dan Bapak Andrian Haro, S.Si, M.Mselakudosen pembimbing yang telah dengan sabarmembimbingpeneliti dalam penyusunan skripsi selamaini.Dorongan dansemangatyang diberikansangatmembantudalampenyelesaianpenuliskanripsiini.
2. Ibu Dra Umi Mardiyati, M.Si, Bapak Shandy Aditya, BIB, M.PBS dan Bapak Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku dosen penguji yang telah bersedia

menguji dan membantu peneliti melalui masukan-masukan yang membangun penelitian ini.

3. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang tak henti hentinya memberi pendampingan, semangat dan jalan keluar dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Andrian Haro, S.Si, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang tak hentinya menyemangati, memberi solusi, dan memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.
6. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanyatidak mungkindisebutkansatupersatuatas bantuanyang diberikanselamapenelitimengikutistudi.
7. Kedua orang tua peneliti Ibu Fatimah dan Ibu Djusmainar, serta Kaka Maulida Mulya Rahmawati dan Muhammad Yanizal Rezayang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moral maupun materi dari awal proses penelitian sampai terselesaikannyaskripsi ini.
8. Ummu Ihsan dan Ummu Maryam selaku murobbiyah yang selalu memberikan semangat dan bimbingan tak mengenal waktu untuk penelitian ini.

9. Bapa Muhammad Fatkhudin , Bapak Ali Amril dan Bapak Agus Suharyadi selaku Direktur, Bapak Adi Saputra selaku Manajer *Business And Development*, Ibu Nur, Ibu Juli, Mirna, Nanda, Fika, Cinta, Uci, Evi dan seluruh karyawan PT. Qupro Indonesia yang begitu memberikan kelonggaran dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Para Sahabat Anbu 2011, zelinda, sidiq, ka fuad, eha, winda dan lainnya yang telah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Pemilik rumah printer yang selalu memberikan cetak skripsi gratis dan membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini.
12. Teman teman dari perkumpulan toga untuk bunda, dwi pangestuti, achwal, ka ruri, umma, kadek dan lainnya yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner dan memantau progres penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah Anda semua berikan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 3 Agustus 2018

Khairunnisa Mulya Hidayati