

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, KENYAMANAN DAN
KEAMANAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI APLIKASI GO-FOOD DI SURAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi
Ilmu Ekonomi Surakarta**

Disusun oleh :

Vika Wahyu Alfatika Sari

NIM 19.12.0110

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vika Wahyu Alfatika Sari
Nim : 19120110
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Keragaman Menu, Kenyamanan Dan Keamanan
Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui
Aplikasi GO-FOOD Di Surakarta

Disetujui dan disarankan :

Hari :

Tanggal :

Pembimbing,



Tri Ratna Pamikatsih S.E., M.B.A

NIDN. 0610119201

Mengetahui,

Kepala Prodi Studi



Primadia Putri Harmastuti, S.E., B.Acc., M.B.A

NIK. 2022012205

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vika Wahyu Alfatika Sari
NIM : 19120110
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Keragaman Menu, Kenyamanan dan Keamanan
Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi
Go-food di Surakarta

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah
Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar
Sarjana Manajemen.

Pada hari : Selasa

Tanggal : 03 Oktober 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Christiawan Hendratmoko, M.Si

()

Anggota : Tri Ratna Pamikatsih S.E., M.B.A

()

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H
NIDN. 0625127401

PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KERAGAMAN MENU, KENYAMANAN DAN KEAMANAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI APLIKASI GO-FOOD DI SURAKARTA

tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta,

Yang memberikan Pernyataan



Vika Wahyu Alfatika Sari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan dan Tidak ada kemudahan tanpa doa.

(Ridwan Kamil)

Barang siapa yang keluar mencari ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah SWT hingga ia Kembali.

(H.R Tirmizi)

Tidak ada satu pun perjuangan yang tidak melelahkan. “Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang Ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan : sungguh kita semua ini milik Allah SWT dan sungguh kepada-nya lah kita Kembali”.

(QS Al-Baqarah: 155-156)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan yang pertama untuk ayah dan ibu yang telah senantiasa memberikan motivasi, dukungan, semangat, serta doa dan kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Kedua, skripsi ini saya persembahkan untuk kakak, adik, dan keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan. Ketiga, kepada sahabat-sahabat dan teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah menemani dan memberikan support selama proses penyelesaian skripsi ini . Tak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada para dosen yang telah membimbing saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayat-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Keragaman Menu, Kenyamanan dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan pembelian Melalui Aplikasi Gofood di Surakarta” ini dapat berjalan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis skripsi ini telah mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka karena itu, dengan setulus hati penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto S.E.,M.M.,M.H. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Primadia Putri Harmastuti, S.E., B.Acc., M.B.A. selaku ketua program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
3. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E.,M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, semangat dan dukungan untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah mendidik penulis selama proses perkuliahan.
5. Kedua orang tua saya tercinta beserta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi dan dukungan.
6. Sahabat dan teman-teman yang sudah mendukung dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Responden dan semua pihak yang telah mendoakan dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki peneliti, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, 28 Agustus 2023

Vika Wahyu Alfatika Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori Yang Relevan	7
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Kerangka Pikir	11
D. Hipotesis Penelitian	12
BAB III. METODE PENELITIAN	14
A. Objek Penelitian	14
B. Jenis Dan Sumber Data	14
C. Populasi Dan Sampel	15
D. Metode Pengumpulan Data	16
E. Definisi Operasional	18
F. Teknik Analisis Data	19

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	24
A. Deskripsi Objek Penelitian	24
B. Identitas Responden	24
C. Analisis Data	27
D. Pembahasan	37
BAB V. PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. Definisi Operasional	18
Tabel 3. Usia Pengguna Aplikasi Gofood	25
Tabel 4. Jenis Kelamin Pengguna Aplikasi Gofood	25
Tabel 5. Pekerjaan Pengguna Aplikasi Gofood	26
Tabel 6. Responden berdasarkan pendapatan	26
Tabel 7. Hasil Uji Keragaman Menu	27
Tabel 8. Hasil Uji Kenyamanan Bertransaksi	28
Tabel 9. Hasil Uji Keamanan Bertransaksi	28
Tabel 10. Hasil Uji Keputusan Pembelian	29
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas	31
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas	31
Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	32
Tabel 15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	33
Tabel 16. Hasil Uji t	35
Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan di Indonesia	2
Gambar 2 : Nilai keunggulan pesan antar makanan di Indonesia	3

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Data Responden

Lampiran 3. Tabulasi Data

Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen Data

Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh keragaman menu, kenyamanan dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi gofood di Surakarta. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner untuk metode penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dimana sampel berjumlah 120 responden. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari pengujian instrumen data yaitu uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolineraritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji yang terakhir adalah uji hipotesis yang terdiri uji regresi linier berganda, uji parsial (uji t), dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan alat uji *IBM SPSS statistics versi 26*.

Manfaat penelitian ini adalah menghasilkan data yang dapat dijadikan suatu informasi sebagai bahan evaluasi dan pengembangan maupun perbaikan bagi semua pihak yang membutuhkan. Hasil penelitian ini secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel keragaman menu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kenyamanan bertransaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan keamanan bertransaksi memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi gofood di Surakarta .

Kata kunci : Keragaman Menu, Kenyamanan, Keamanan Bertransaksi, Keputusan Pembelian

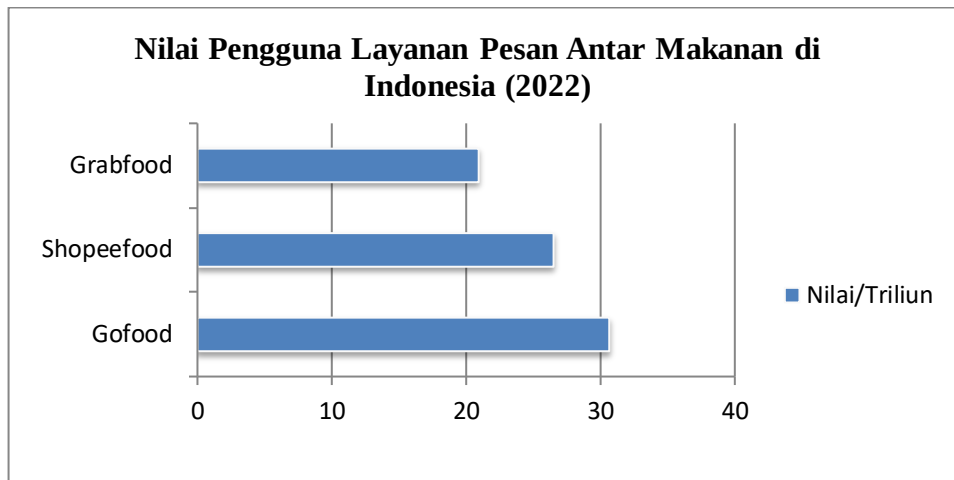
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Era Globalisasi saat ini perkembangan teknologi sudah berkembang lebih pesat dan memiliki hubungan erat dengan internet. Internet merupakan suatu teknologi yang dapat melakukan apa saja yang kita inginkan dengan mudah, cepat dan efisien. Kemajuan yang sangat pesat di bidang teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan, terutama masyarakat yang menjadikan hal ini sebagai salah satu sumber pekerjaannya. Perkembangan ini membuat semakin banyak perusahaan yang menciptakan produk untuk menunjang kemudahan dalam aspek kehidupan. Hal ini membuat perusahaan-perusahaan tersebut berlomba-lomba untuk menawarkan produk yang berbasis online, seperti salah satunya yang dilakukan oleh perusahaan Gojek.

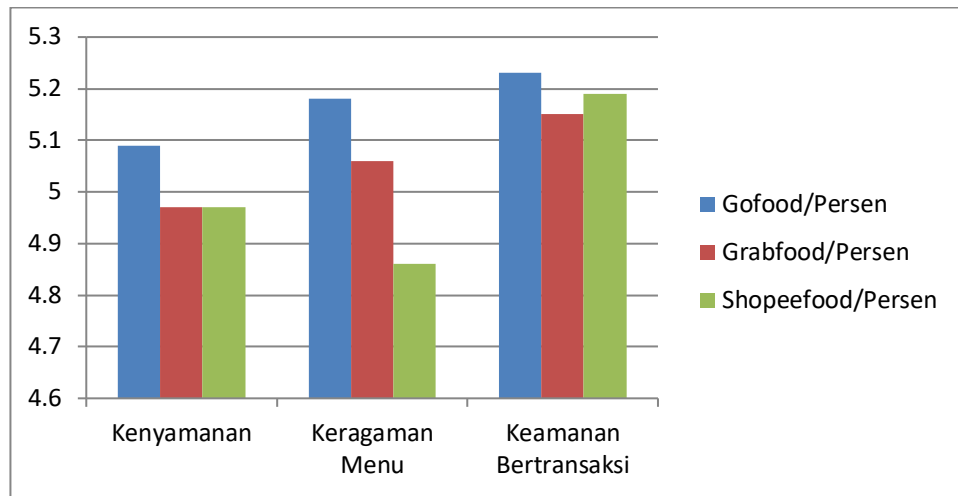
GO-JEK adalah sebuah perusahaan yang menyediakan layanan yang berbasis online dan bekerja sama dengan para pengemudi ojek yang berpengalaman di kota-kota seluruh Indonesia serta menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, berpergian, dan lain-lain. GO-JEK memiliki beberapa fitur layanan jasa yang dapat membantu memudahkan kegiatan masyarakat, salah satunya yaitu *Gofood*, layanan jasa pesan antar makanan secara online. Menurut hasil riset Tenggara Strategics (2022) menunjukkan gofood menjadi layanan pesan antar makanan terbesar di Indonesia dan memiliki nilai transaksi yang tinggi. Gofood juga menjadi *top of mind* (50%) dalam layanan pesan antar makanan di Indonesia. Nilai transaksi yang dimiliki gofood sebesar Rp30,65 triliun, shopeefood sebesar Rp26,49 triliun dan grabfood sebesar Rp20,93 triliun. Nilai transaksi gofood dinyatakan lebih unggul dari ShopeeFood dan GrabFood.



Gambar 1 : Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan di Indonesia 2022
Sumber : Tenggara Strategics Tahun 2022

Berdasarkan riset data yang diperoleh dari Tenggara Strategics (2022) menunjukkan Gofood lebih unggul daripada Grabfood dan Shopeefood. Keunggulan layanan tersebut meliputi Keragaman Menu, Kenyamanan dan Keamanan Bertransaksi. Dari segi keragaman menu Gofood unggul dengan nilai 5,18%. Sedangkan Grabfood 5,06% dan Shopeefood 4,86%. Dari segi keamanan bertransaksi Gofood unggul dengan nilai 5,23%. Sedangkan Shopeefood 5,19% dan Grabfood 5,15%. Kemudian dari segi kenyamanan Gofood mendapat nilai tertinggi, yaitu 5,09%. Sedangkan Grabfood dan Shopeefood masing-masing memiliki nilai 4,97%.

Gofood menjadi salah satu layanan terbesar di Indonesia salah satunya di Surakarta. Menurut riset penelitian Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI) memperkirakan kontribusi ekonomi digital Gojek mencapai 7,7% dari PDRB Surakarta atau sekitar Rp 3,7 triliun pada tahun 2021.



Gambar 2 : Nilai keunggulan pesan antar makanan di Indonesia 2022
Sumber : Tenggara Strategics Tahun 2022

Keragaman menu merupakan faktor yang penting untuk dapat memperluas target pasar dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang berbeda-beda. Menurut Cholik et al., (2022) keragaman menu merupakan kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli yang memiliki banyak varian produk yang ditawarkan. Menu makanan yang ada di gofood ini terdapat beberapa kategori yaitu Minuman, Jajanan, Aneka Nasi, Makanan Cepat Saji, Roti & Kue, Seafood dan makanan luar seperti Chinese Food, Thailand Food, Korean Food, dan lain-lain. Dengan adanya keragaman menu makanan yang ada di layanan gofood ini membuat para konsumen tertarik untuk menggunakan layanan gofood, dikarenakan konsumen dapat dengan mudah menemukan dan memilih suatu makanan atau minuman yang mereka inginkan dengan mudah dan cepat. Keunggulan gofood tidak hanya keragaman menu yang banyak tetapi juga sangat menjaga kenyamanan dan keamanan bertransaksi agar konsumen merasa senang dengan layanan gofood.

Kenyamanan bertransaksi dapat diartikan sebagai kecepatan dan kemuduhan konsumen dalam bertransaksi. Menurut Aridinta & Widiyoko, (2019) Kenyamanan transaksi merupakan pengeluaran waktu dan upaya yang dirasakan konsumen untuk melakukan transaksi. Kenyamanan merupakan faktor yang

penting agar konsumen ingin menggunakan layanan jasa tersebut. Dimana saat konsumen merasa nyaman dengan layanan jasa tersebut maka ia akan tetap menggunakan layanan jasa tersebut. Aplikasi Gojek-Gofood yang memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi tentu akan membuat konsumen merasa tertarik dan menggunakan layanan jasa tersebut.

Keamanan bertransaksi merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap niat bertransaksi dan keputusan pembelian secara online. Dengan adanya keamanan yang baik maka akan menimbulkan perhatian konsumen serta akan meningkatkan reputasi layanan jasa tersebut. Aplikasi Gojek-Gofood ini mempunyai cara bertransaksi tersendiri untuk menjaga keamanannya. Cara bertransaksi di aplikasi ini yaitu dengan cara Tunai atau melalui Gopay. Gopay yaitu uang elektronik yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dan keuangan melalui aplikasi Gojek. Dengan adanya keamanan transaksi dalam aplikasi ini maka membuat konsumen merasa nyaman, tertarik dan akan membuat keputusan untuk berbelanja.

Keputusan Pembelian merupakan sebuah proses pengambilan keputusan yang diawali dengan pengenalan kemudian dievaluasi hingga sampai titik memutuskan pembelian produk yang mana akan dibeli sesuai dengan kebutuhannya Cholik et al., (2022). Keputusan pembelian termasuk dalam bagian dari perilaku konsumen dimana konsumen sendiri yang secara langsung memilih, memperoleh, menggunakan produk dan jasa yang ia butuhkan.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka peneliti akan membahas mengenai Keragaman Menu, Kenyamanan dan Keamanan Bertransaksi pada Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Gofood. Penelitian ini akan diberi judul **“Pengaruh Keragaman Menu, Kenyamanan dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Gofood “**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dengan pernyataan berikut :

1. Apakah keragaman menu berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food?
2. Apakah kenyamanan bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food?
3. Apakah keamanan bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui pengaruh keragaman menu terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food
2. Mengetahui pengaruh kenyamanan bertransaksi terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food
3. Mengetahui pengaruh keamanan bertransaksi terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan khususnya di bidang pemasaran dan manajemen pada umumnya serta dapat menjadi sarana berpikir dan berlatih dalam menghadapi masalah terutama mengenai keragaman produk, kenyamanan dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan pembelian. Sehingga hal ini dapat dijadikan pedoman dalam mengambil keputusan dalam pembelian.

2. Bagi Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan referensi bagi masyarakat yang mencari pengetahuan tentang pengaruh keragaman menu, kenyamanan dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan pembelian.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan, dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam dunia pemasaran serta dapat digunakan untuk latihan menerapkan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan dunia pemasaran yang sebenarnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. Keragaman Menu

Menurut Cholik et al., (2022) Keragaman Produk adalah ketersediannya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen. Qin dan Phytok (2010) berpendapat bahwa konsumen memerlukan beberapa pilihan untuk memilih suatu makanan atau minuman yang mereka inginkan, hal ini dikarenakan setiap konsumen memiliki selera yang berbeda-beda.

Definisi lain mengenai keragaman menu yaitu kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli. Jadi keragaman menu adalah banyaknya variasi produk yang ditawarkan oleh penjual.

Indikator keragaman menu menurut Kotler & Keller (2012) yaitu :

- a. Varian
- b. Inovasi menu
- c. Selera
- d. Porsi

2. Kenyamanan Bertransaksi

Menurut Ali A H et al., (2013) kenyamanan bertransaksi mengacu pada kecepatan dan kemudahan konsumen dalam menyelesaikan transaksi. Elemen utama dari kenyamanan bertransaksi secara online menurut Aridinta & Widijoko, (2019) yaitu Pembayaran yang mudah, proses cepat tanpa gangguan, terdapat konfirmasi transaksi, dan inkonsistensi harga.

Definisi lain mengenai kenyamanan menurut Antarwiyati (2010: 5) adalah kemauan untuk bergantung pada penjual yang dipercaya dan dilakukan dengan bertransaksi online. Kepercayaan itu akan muncul Ketika yang terlibat dalam transaksi online tersebut telah menerima konfirmasi bukti transaksi dari

pihak lain. Kepercayaan dapat muncul jika produk yang diinginkan konsumen sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dengan produk yang membelinya.

Indikator Kenyamanan Bertransaksi menurut Beauchamp dan Ponder (2010:53) adalah :

- a. Proses pembayaran cepat
- b. Pembelian dapat terselesaikan dengan mudah dan cepat
- c. Waktu proses pembelian tidak lama

3. Keamanan Bertransaksi

Menurut Tuilan et al., (2018) Keamanan yaitu serangkaian prosedur dan program untuk memverifikasi sumber informasi dan menjamin integritas dan privasi suatu informasi. Sedangkan menurut Usman & Nabila (2019) keamanan adalah rasa pada perlindungan yang diambil untuk menghindari insiden yang tidak diinginkan.

Park, E.J., Kim, E.J, and Forney, (2006) memaparkan bahwa keamanan berfungsi sebagai awal dari dibentuknya kepercayaan untuk memangkas atensi konsumen yang berupa informasi individu yang salah dipergunakan serta informasi yang berupa transaksi gampang cacat.

Indikator keamanan bertransaksi menurut Maulina Hardiyanti (2012) yaitu :

- a. Terjaminnya Transaksi
- b. Kemudahan Transaksi
- c. Bukti Transaksi
- d. Citra Penjualan Online
- e. Kualitas Produk

4. Keputusan Pembelian

Menurut Adi & Wicaksono, (2019) menyatakan bahwa keputusan pembelian merupakan proses integrasi yang mengkombinasi untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya.

Keputusan pembelian yaitu tahap-tahap yang digunakan konsumen ketika membeli suatu barang dan jasa. Pengertian lain menurut Swastha, (2015) keputusan pembelian adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah suatu kegiatan manusia yang digunakan untuk membeli barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Indikator keputusan pembelian menurut Hermani (2008) adalah :

- a. Keputusan terhadap produk yang tersedia
- b. Keputusan terhadap harga yang diberikan
- c. Keputusan terhadap pelayanan yang diberikan

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

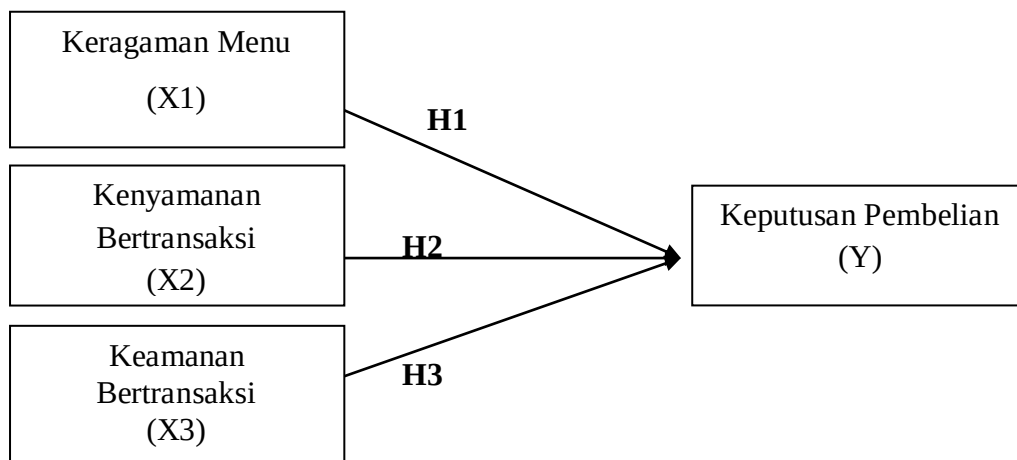
No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel Independen	Hasil
1.	Firdaus Ikrar Cholik, Rufial, Bida Sari (2022)	Pengaruh Harga, Keragaman Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kusuma Catering Di Bekasi	Keragaman Menu	Hasil penelitian dan pengujian hipotesis secara statistik, variabel harga, keragaman, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kusuma Catering di Bekasi.

2.	Dani Iskandar, Muhammad Irfan Bahari Nasution (2019)	Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU)	Keamanan Bertransaksi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial kepercayaan, keamanan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada online shop lazada.
3.	Nurul Ihsani Putri (2021)	Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Studi Kasus Layanan Gopay	Kenyamanan Bertransaksi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, manfaat, dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Gopay.
4.	Eka Bina Ersada (2020)	Analisis Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Belanja Online Shopee Pada Mahasiswa Unpab	Keamanan Bertransaksi	Hail penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi belanja online shopee pada mahasiswa/i UNPAB Medan.

5.	Mukhtar Nafi' (2020)	Analisis Pengaruh Kesadaran Merek, Keragaman Menu, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Di Kedai Solo Kopi	Keragaman Menu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran merek, keragaman menu, promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen membeli di Kedai Solo Kopi
----	----------------------	--	----------------	--

Sumber : Data Sekunder yang diolah, 2023

E. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian ini dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hal ini dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Keragaman Menu Terhadap Keputusan Pembelian

Firdaus et al., (2022). Hasil penelitian dan penguji hipotesis secara statistik, variabel harga, keragaman, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kusuma Catering di Bekasi.

Nafi', (2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran merek, keragaman menu, promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen membeli di Kedai Solo Kopi.

Dari kedua penelitian tersebut maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

H1: Diduga Keragaman Menu berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food.

2. Pengaruh Kenyamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian

Nurul Ihsani Putri meneliti tentang Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Studi Kasus Layanan Gopay (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, manfaat, dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Gopay.

Dari kedua penelitian tersebut maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

H2 : Diduga kenyamanan bertransaksi berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food.

3. Pengaruh Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian

Dani Iskandar, Muhammad Irfan Bahari Nasution meneliti tentang Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU) (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial kepercayaan, keamanan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada online shop lazada.

Eka Bina Ersada meneliti tentang Analisis Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Belanja Online Shopee Pada Mahasiswa Unpab (2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi belanja online shopee pada mahasiswa/i UNPAB Medan.

Dari kedua penelitian tersebut maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

H3 : Diduga keamanan bertransaksi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi Go-Food

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dipaparkan dari 120 responden yang memiliki kriteria utama yaitu seluruh kalangan masyarakat yang pernah melakukan pembelian melalui aplikasi Go-food di Surakarta. Maka hal tersebut dapat disimpulkan yaitu :

1. Keragaman Menu berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi go-food.
2. Kenyamanan Bertransaksi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi go-food.
3. Keamanan Bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi go-food.

B. Saran

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dalam penelitian ini maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Hasil penelitian ini dapat diperluas lagi dengan menambahkan jumlah variabel yang diteliti, serta sampel atau populasi yang lebih banyak. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan dengan variabel lainnya yang memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian.
 - b. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitian sehingga memperoleh informasi yang lebih lengkap.

Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menambahkan factor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat melakukan perbaikan atau evaluasi yang berkaitan dengan pelayanan di aplikasi Gofood misalnya dengan memperbaiki sistem pemesanan makanan. Hal ini perlu dilakukan karena terdapat beberapa konsumen yang mengalami pelayanan pada aplikasi Gofood tidak cepat dan tidak tepat.
- b. Gofood perlu meningkatkan peran *Customer Service* yang tersedia secara *online* untuk membantu konsumen saat ada keluhan-keluhan yang berkaitan dengan ketidaksesuaian dalam pelayanan.
- c. Diharapkan Gofood mampu meningkatkan inovasi terkait keragaman menu yang terdapat pada aplikasi Gofood dengan cara menambahkan lebih banyak lagi mitra Gofood agar menu makanan dan minuman yang terdapat pada aplikasi Gofood semakin beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, P. H., & Wicaksono, S. (2019). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek. *Sustainable Competitive Advantage*-9, 9(1), 407–414.
- Agustiningrum, D., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 896-906.
- Ali A H, muhammad wahyu, Djoko w, H., & Listyorini, S. (2013). Pengaruh Keragaman menu, Kualitas Produk, Citra merek, Dan Iklan Terhadap Keputusan Pemebelian. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(2), 1–9.
- Anggrayeni, D., & Ramaditya, M. (2020). Pengaruh EWOM, Kepercayaan Online, dan Kenyamanan Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen STEI*, 3(2), 60-71.
- Aridinta, F. A., & Widiyoko, G. (2019). Analisis Pengaruh Kenyamanan Layanan Online Terhadap Kepuasan Konsumen Mobile Commerce Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(2), 1–23.
- Ariningtyas, E., & Rachmawati, I. K. A. (2020). Menguji Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Produk, Store Atmosphere, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Wedangan Jimboeng. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan, Program Studi Manajemen, STIE Surakarta*, 7(1), 115-123.
- Asyifa, L. S., & Rahayu, A. (2019). Kenyamanan dan Kepercayaan Konsumen Blibli.com Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Jurnal Of Bussiness Management Education (JBME)*, 1(3), 49-56.
- Camelia, S. B., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Keragaman Menu, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Restoran D'Cost Seafood Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 426–432.
- Cindy, M. A. (2022). Survei Layanan Gofood Dinilai Unggul Dari Grabfood dan Shopeefood. *Databoks Media Network*, 2022.

- Cholik, F. I., Rufial, & Sari, B. (2022). Pengaruh Harga, Keragaman Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kusuma Catering Di Bekasi. *Ikraith-Ekonomika*, 5(1), 58–67.
- Darmawan, M. R., & Pradhanawati, A. (2019). Analisis Lokasi, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Pada Usaha Kecil Rumah Makan Padang Di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro*, 5(3), 136-145.
- Destamar, D. L., Aryani, L., & Pusporini, P. (2021). Analisis Keputusan Pembelian Pada Pengguna Aplikasi Gojek Fitur GoFood. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1744-1758.
- Ernawati, R. (2021). Gojek Jadi Andalan Masyarakat Solo dan Mitranya Selama Pandemi. *Berita Solopos.com*.
- Farli, L. (2013). Kesadaran Merk, Keragaman Produk dan Kualitas Produk Pengaruhnya Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Membeli di Kentucky Fried Chicken Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 2015-2142.
- Farohi, M. I. (2017). Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Site. *Jurnal Manajemen Universitas Negeri Semarang*, 1-86.
- Hair. (2010). *Multivariate Data Analysis, New International Edition*, New. Jersey : Pearson.
- Hanjaya, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Pengetahuan Produk dan Keragaman Menu Terhadap Keputusan Pembelian Produk Capra Latte. *Jurnal Perfome: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 1(2), 181-190.
- Hartono, S. (2019). Pengaruh Harga, Keragaman Produk, dan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada PT. Index Sukoharjo. *Jurnal Edunomika*, 3(2).
- Jefryansyah, J., & Muhajirin, M. (2020). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Barang Secara Online. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1), 85-94.

- Mauldy, I., Saefurahman, A., & Si, M. (2020). Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Alfamart Matraman Raya 3 Jakarta Timur). *Repostory STIE Indonesia Jakarta*, 1–18.
- Melda, M., Arini, E., & Yulinda, A.T. (2020). Pengaruh Keragaman Produk, Cita Rasa Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, 1(2), 143-149.
- Nafi', M. (2020). Analisis Pengaruh Kesadaran Merk, Keragaman Menu, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Di Kedai Solo Kopi. *Diss Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Oktavianto, R., & Hidayat, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Menu dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Angkringan Ariesta Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 130-139.
- Pahlevi, R. (2022). Survei Nilai Transaksi Gofood Lebih Besar Dari Shopeefood dan Grabfood. *Databoks Media Network*.
- Puanda, F., & Rahmidani, R. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui Aplikasi Shopee. *Jurnal Ecogen*, 4(3), 367-379.
- Setiawan, H. E. (2017). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Tokopedia.com di Kabupaten Lumajang). *Jurnal Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang*, 2017.
- Sugiyono, (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Wibowo, H.O., & Rahayu, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pesan Antar Makanan Gofood Di Kota Solo. *Journal Of Management, Bussiness And Education*, 8(1), 70-78.

- Widhi A.R, Rika R, Ulfah S, Iswara. (2019). Keterkaitan Antara Kenyamanan Bertransaksi Pada Intensitas Penggunaan Layanan Aplikasi Grab. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, Prosending SENDI U*, 372-379.
- Yunita, N. R., Sumarsono, H., & Farida, U. (2019). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online di Bukalapak (Studi Kasus Pada Komunitas Bukalapak Ponorogo). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 90-105.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

PERMOHONAN PENGISIAN KUISISIONER

Kepada Yth.

Saudara/i Responden Penelitian

Di Tempat

Dengan Hormat

Saya Vika Wahyu Alfatika Sari dengan NIM 19120110 adalah mahasiswa Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, sedang menyusun sebuah Tugas Akhir Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dengan judul penelitian “Pengaruh Keragaman Menu, Kenyamanan dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi gofood Di Surakarta”.

Saya mohon kesediaan saudara/i untuk berkenan meluangkan sedikit waktunya untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada di kuisisioner ini, kuisisioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata.

Dengan demikian saya ucapkan terimakasih atas kesediaan saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini.

Surakarta, 08 Maret 2023

Hormat Saya

Vika Wahyu Alfatika Sari

Kuesioner

Petunjuk :

Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan jawaban anda dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.

Bagian 1. Kriteria Responden

1. Usia

- a. 18 – 20 tahun
- b. 21 – 25 tahun
- c. 26 – 35 tahun

2. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

3. Pekerjaan

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa
- c. Wiraswasta
- d. Wirausaha
- e. DLL

4. Pendapatan Per bulan

- a. < Rp. 1 juta
- b. Rp. 1 juta – 1,5 juta
- c. Rp. 1,6 juta – 2 juta
- d. > 2 juta

5. Apakah anda pernah melakukan pembelian melalui gofood minim 1x ?

- a. Ya
- b. Tidak

Bagian 2. Variabel

Berilah jawaban pada pertanyaan yang sesuai dengan pendapat anda. Setiap pertanyaan mempunyai 4 alternatif jawaban :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	Alternatif jawaban			
A	Keragaman Menu (X1)	STS	TS	S	SS
1.	Varian menu makanan yang terdapat pada go-food banyak				
2.	Pengembangan inovasi menu yang dilakukan go-food dapat menambah volume penjualan				
3.	Go-food menampilkan banyak menu yang dapat dipilih konsumen sesuai selera yang di inginkan				
4.	Porsi menu pada go-food lengkap sesuai keinginan konsumen				
B	Kenyamanan Bertransaksi (X2)				
1.	Proses pembayaran dapat terselesaikan dengan cepat				
2.	Proses pembelian/pemesanan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat				
3.	Waktu pembelian/pengiriman tidak lama				
C.	Keamanan Bertransaksi (X3)				
1.	Go-food selalu memberikan jaminan transaksi dengan memberikan informasi bahwa pesanan berhasil atau tidak				
2.	Go-food memberikan kemudahan dalam bertransaksi melalui tunai ataupun non tunai (GoPay)				

3.	Go-food selalu memberikan bukti transaksi pada menu terakhir pemesanan				
4.	Citra penjualan online yang dilakukan go-food memberikan kesan baik dan positif dimata konsumen				
5.	Kualitas produk yang dijual go-food dapat terjamin keasliannya				
D.	Keputusan Pembelian (Y)				
1.	Saya melakukan pembelian di go-food karena produk yang tersedia di gofood banyak				
2.	Saya melakukan pembelian di go-food karena harga yang tersedia sesuai dengan yang saya inginkan				
3.	Saya melakukan pembelian di go-food karena pelayanan yang diberikan sangat mudah untuk dipahami				