

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> .....	25
Tabel 3.2	Indikator dan Butir Perftanyaan .....	26
Tabel 4.1	Usia Responden.....	39
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden .....	40
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden .....	40
Tabel 4.5	Pendapatan Responden .....	41
Tabel 4.6	Penentuan Kategori Skor Berdasarkan Kategori Jawaban Responden .....	41
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terkait Variabel Pengalaman Pelanggan.....	42
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terkait Variabel Kemudahan Penggunaan...	45
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terkait Variabel Kepercayaan Merek .....	48
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terkait Variabel Minat Beli Ulang.....	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Substruktur Pertama <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....	55
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Substruktur Kedua <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....	56
Tabel 4.15	Path Analysis Substruktur Pertama <i>Coefficients</i> .....	57
Tabel 4.16	Path Analysis Substruktur Kedua <i>Coefficients</i> .....	58
Tabel 4.17	Uji Kelayakan Model Terhadap Substruktur Pertama .....	60
Tabel 4.18	Uji Kelayakan Model Terhadap Substruktur Kedua.....	61
Tabel 4.19	Hasil Uji t Pada Substruktur Pertama .....	62
Tabel 4.20	Hasil Uji t Pada Substruktur Kedua .....	63
Tabel 4.21	Jalur dan Pengujian Hipotesis .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Pesan Antarmakanan Yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia per Juni 2020 .....	3
Gambar 1.2 Pengeluaran Konsumen Gojek Selama Pandemi .....	3
Gambar 1.3 Persentase Konsumen Yang Menggunakan Gojek .....	4
Gambar 1.4 Pengalaman Menggunakan Layanan Aplikasi Gojek .....	5
Gambar 1.5 Konsumen Gojek Loyal .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	19
Gambar 3.1 Bagan <i>Path Analysis</i> .....	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Substruktur Pertama P-P Plot .....	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Substruktur Kedua P-P Plot .....	55
Gambar 4.3 Diagram Hasil <i>Path Analysis</i> Substruktur Pertama.....	58
Gambar 4.4 Diagram Hasil <i>Path Analysis</i> Substruktur Kedua .....	60
Gambar 4.5 Hasil Uji Sobel Variabel X1 Terhadap Y2 Yang Dimediasi Y1.....	65
Gambar 4.6 Hasil Uji Sobel Variabel X2 Terhadap Y2 Yang Dimediasi Y1.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2: Tabulasi Data Kuesioner .....	89
Lampiran 3: Uji Validitas.....	104
Lampiran 4: Uji Reliabilitas.....	111
Lampiran 5: Uji Normalitas .....	112
Lampiran 6: <i>Path Analysis</i> .....	116
Lampiran 7: Uji F.....	117
Lampiran 8: Uji T.....	117
Lampiran 9: <i>Sobel Test</i> .....	118

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kebutuhan akan sesuatu yang praktis dan cepat dimulai saat peradaban manusia mulai masuk ke era modernisasi dan globalisasi. Tingkat mobilitas yang tinggi menciptakan masyarakat yang butuh akan hal-hal yang praktis dan cepat. Perkembangan teknologi yang dilakukan untuk mempermudah kehidupan, hal ini membuat pengguna internet terus meningkat dari tahun ke tahun. Survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Kalimantan Barat 2019-2020 Kuartal dua (Q2) mencapai 3.92 juta orang dan Kota Pontianak menyumbang sebanyak 80% pengguna internet.

Pada tahun 2010 berdirinya perusahaan Gojek, Nadiem Makarim selaku pencetus ide pertama Gojek merekrut 20 orang pengendara motor, dan 1 pusat panggilan untuk melakukan percobaan awal. Tidak ada kenaikan maupun penurunan pesanan pada masa percobaan tersebut, hingga Nadiem Makarim memutuskan untuk belajar secara paruh waktu di beberapa perusahaan besar seperti Lazada, Zalora, Uber, dan GrabTaxi di sisi lain dia tetap memikirkan proyek awalnya tersebut yaitu Gojek hingga dimana Nadiem Makarim mengumpulkan putaran pendanaannya di ventura dari NSI Ventures dan mempersiapkan jutaan mitra pengendara motor untuk meningkatkan rantai nilai ekonomi dimasa depan hingga pada tahun 2015.

Aplikasi pertama Gojek dibuat dan diperkenalkan yang awalnya hanya memiliki 1 pusat panggilan kini pengguna bisa dapat berkomunikasi langsung kepada mitra pengendara motor, dan terjadinya kenaikan yang sangat drastis yang sebelumnya mendapatkan pesanan hanya 3.000 per hari menjadi 10.000 per hari. Melakukan Ekspansi keluar kota, dan Gojek melihat kesempatan untuk ekspansi ke ranah pesan antar makanan, penjualan tiket, dan lainnya ditahun yang sama (techinasia.com, 2015).

Pada tahun 2016 Gojek menjadi perusahaan *Unicorn* pertama di Indonesia, mendapati kenaikan pesanan menjadi 300.000 per hari, dan lebih