



**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGAMBIL
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN GOFOOD
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat penyelesaian program S-1
Bidang Ilmu Pendidikan Fakultas Ekonomi Progam Studi Manajemen
Universitas Widya Kartika

Oleh
WILSOON YANG
11119049

PEMBIMBING

Erwin Rediono Tan, MBA.
NIP : 111/06.68/02.07/902

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

SURABAYA

2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pimpinan-Nya yang telah penulis terima selama melaksanakan Skripsi/Tugas Akhir ini, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Layanan *Gofood* Di Surabaya”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Kartika Surabaya. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih yang mendalam kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang membimbing serta menyertai saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Filipus Priyo Suprobo, S.T., M.T. selaku rektor & Arief Budiman, B.S., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Widya Kartika.
3. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi Kusnarsiyah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Widya Kartika.
4. Bapak Erwin Rediono Tan, MBA selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Prof. Dr. Drs.Ec. Herman Budi Sasono, M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 dan Dosen Wali yang telah membantu dan memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing penulis selama belajar di Universitas Widya Kartika Surabaya.
7. Ungkapan terimakasih penulis ucapkan dengan rendah hati dan rasa hormat kepada alm.mama dan papa tercinta, serta adik-adik tersayang yang telah memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada penulis.

8. Angelin Nastasia yang telah bersedia meluangkan waktu memberi semangat dan bantuan secara moril, dan perhatian.
9. Willy, Migo, Allen, Justin dan teman-teman Manajemen lainnya, Terima kasih telah memberi dukungan yang berharga kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis.

Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini terdapat hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik berkat bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Surabaya, 30 Januari 2023

Penulis,

The logo of Universitas Widya Kartika (UWIKKA) is a large, light blue watermark in the background. It features a stylized globe with a vertical line through the center and several yellow curved lines and squares overlaid on it.

UWIKKA

Wilsoon Yang

ABSTRAK

Wilsoon Yang

Skripsi

Analisis Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Layanan *Gofood* di Surabaya

Perkembangan teknologi membawa maju dunia makanan sampai ke era digital yang membuat semua bisa dipesan secara online dan semua bisa dilakukan dengan mudah. Perlu disadari bahwa perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian juga mempengaruhi karena yang awalnya hanya menggunakan *Gofood* sebagai layanan pemesanan makanan online mulai mencoba menggunakan untuk membandingkan dengan layanan baru dari aplikasi pesaingnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang narasumber dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa ada 5 faktor yang membuat konsumen memutuskan untuk membeli menggunakan aplikasi *gofood* yaitu faktor fisiologis, faktor pekerjaan, faktor sosial, faktor pribadi dan minat pembelian konsumen dalam mengambil keputusan pembelian serta prinsip ekonomi yang sudah menjadi bagian dari keseharian masyarakat.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian, Minat Pembelian Konsumen, Era Digital



UWIK

ABSTRACT

Wilsoon Yang

Thesis

Analysis of Consumer Behavior in Making Purchase Decisions for Gofood Services in Surabaya

The development of technology brings forward the world of food to the digital era that makes everything can be ordered online and everything can be done easily. It should be realized that consumer behavior in making purchase decisions also affects because those who initially only used Gofood as an online food ordering service began to try to use it to compare with new services from competing applications. The sample used in this study was 10 resource persons using non- probability sampling techniques using the purposive sampling method.

The results of the study prove that there are 5 factors that make consumers decide to buy using the gofood application, namely physiological factors, work factors, social factors, personal factors and consumer purchase interests in making purchase decisions and economic principles that have become part of people's daily lives.

Keyword : *Consumer Behavior, Purchase Decision, Consumer Purchase Interest, Digital Age*

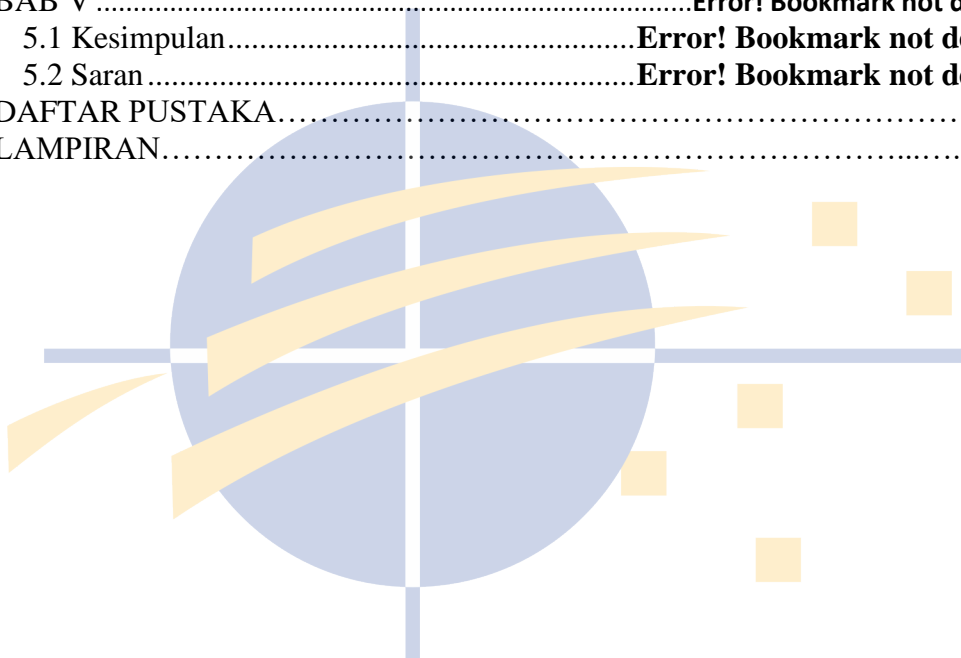
The logo of Universitas Widya Kartika (UWIKKA) is a large, light blue watermark in the background. It features a stylized globe with a vertical and horizontal line intersecting at the center, and several yellow squares of varying sizes scattered around it.

UWIKKA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Ahmad Syahbuddin (2018)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Yeti Octavia (2019)	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Lisnawati, Aslamia Rosa, Dessy Yunita, Hartati (2019)	Error! Bookmark not defined.
2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Persamaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Perbedaan Penelitian Tabel	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Perilaku Konsumen Digital (Digital Consumer Behavior)	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pengertian Minat Pembelian Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Minat Pembelian Ulang Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Definisi Layanan <i>Gofood</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Observasi (Pengamatan)	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Metode In-Depth Interview (Wawancara Mendalam)	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.

4.1 Deskripsi Narasumber	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Produk yang Sering Dibeli di Gofood ...	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Alasan Keputusan Pembelian Makanan Berat	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Alasan Menggunakan Gofood	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Sumber Informasi Layanan Gofood	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Kebiasaan Penggunaan Gofood	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Kesan Menggunakan GoFood	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72



UWIKKA

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Saat ini.....	12
TABEL 4.1 Tabel Deskripsi Narasumber dari Hasil Penelitian.....	50
TABEL 4.2 Produk apa yang sering dibeli di <i>Gofood</i>	51
TABEL 4.3 Alasan Keputusan Pembelian.....	52
TABEL 4.4 Alasan Menggunakan <i>Gofood</i>	53
TABEL 4.5 Sumber Informasi Mengenai Layanan <i>Gofood</i>	55
TABEL 4.6 Kapan Pertama Kali Mengetahui dan Menggunakan <i>Gofood</i>	55
TABEL 4.7 Kebiasaan Penggunaan <i>Gofood</i>	57
TABEL 4.8 Kesan Menggunakan <i>Gofood</i>	59



UWIKKA

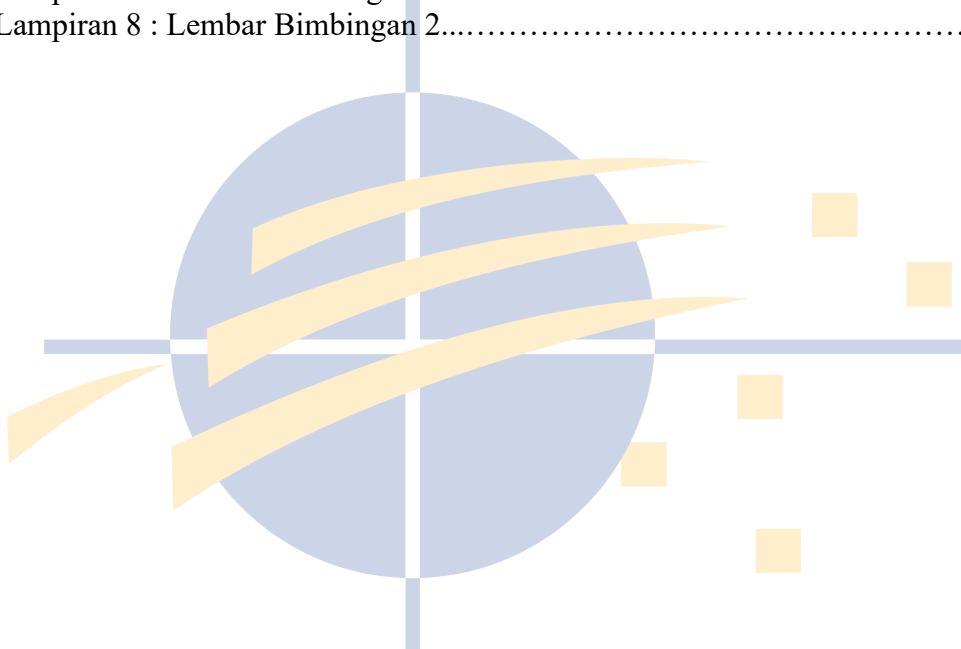
DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Penggunaan <i>Smartphone</i>	2
GAMBAR 1.2 Penggunaan Aplikasi.....	2
GAMBAR 1.3 Munculnya aplikasi Gojek.....	3
GAMBAR 1.4 Aplikasi Gojek beragam lebih dari 20 layanan.....	5
GAMBAR 1.5 Persaingan <i>Gofood</i> dengan <i>Grabfood</i>	5
GAMBAR 1.6 Perbandingan layanan makanan online.....	7



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara.....	72
Lampiran 2 : Data Narasumber.....	80
Lampiran 3 : Kutipan Bukti Percakapan dengan Narasumber.....	81
Lampiran 4 : Percakapan Wawancara dengan Narasumber.....	88
Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup.....	103
Lampiran 6 : Jurnal Ilmiah.....	104
Lampiran 7 : Lembar Bimbingan 1.....	124
Lampiran 8 : Lembar Bimbingan 2.....	126



UWIKKA